جامعة دمشق
كلية التربية
قسم التربية المقارنة



تطبيقات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية

"تصميم نموذج لبوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية بوزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية"

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في التربية

إعداد الطالب

جهاد بن صالح عبد الحميد زين العابدين

إشراف

الأستاذة الدكتورة أسما إلياس

الأستاذة في قسم المناهج وطرائق التدريس

كلية التربية – جامعة دمشق

ومشاركة

الدكتور محمد حلاّق

المدرس في قسم التربية المقارنة

كلية التربية – جامعة دمشق

دمشق ٢٠٠٩-٢٠١٠م
١٤٣٠-١٤٣١هـ

نوقشت هذه الرسالة

تطبيقـــات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمـــل الحكومة الالكترونيـــة
ــ تصميم نموذج لبوابة الإدارة التعليمية الالكترونية بوزارة التربية والتعليم
بالمملكة العربية السعودية

وأجيزت يوم الخميـــس الواقع في ٢١/١٠/٢٠١٠ من قبل الســادة أعضـــاء لجنة الحكم التالية أسماؤهم :

الاســــم	الصفـــة	التوقيـــــع
أ.د. أســـما اليـــاس	عضواً مشرفاً	
أ.د. عيســـى علـــي	عضـــواً	
أ.د. فـــواز العبد اللـــه	عضـــواً	
أ.د. محمد عبد الله المنيع	عضـــواً	
د. فاضــــل حنــــا	عضـــواً	

تم إجراء التعديلات المطلوبة وأصبحت الرسالة صالحة لمنح درجـــة الدكتوراه في التربية ــ قسم التربية المقارنة .



﴿ رَبَّنَا عَلَيْكَ تَوَكَّلْنَا وَإِلَيْكَ أَنَبْنَا وَإِلَيْكَ الْمَصِيرُ ﴾

الممتحنة (٤)

شكراً لكم جميعاً

الشكر لله وحده،قال الله تعالى في كتابه العزيز ﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾ إبراهيم(٧) ، فالحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وعلى آله وصحبه أجمعين.

يشرفني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير، إلى أستاذتي الفاضلة الأستاذة الدكتورة أسما إلياس، التي ميّزتني بقبولها الإشراف على هذه الدراسة، فكان لتعزيزها المتواصل لي بعلمها الذي أنارت به بصيرتي، ووقتها الثمين الذي وهبتني جلّه، الفضل في انجاز هذا العمل.

كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان، إلى أستاذي الدكتور محمد حلاّق، الذي شرّفني بقبوله الإشراف بالمشاركة على هذا العمل، فكان لتوجيهاته ورأيه السديد بالغ الأثر على هذه الدراسة. والشكر والتقدير موصولاً لأعضاء لجنة الحكم، الذين منحوني وقتهم الثمين لتحكيم هذا العمل المتواضع، وتقويمه.

كما أتشرف بتقديم الشكر والتقدير إلى أساتذتي الكرام في قسم التربية المقارنة خاصة، وفي كلية التربية بجامعة دمشق عامة، والجامعة الافتراضية السورية، والأساتذة الكرام في المملكة العربية السعودية _ وتحديداً _ في جامعة الملك سعود، ووزارة التربية والتعليم، ومدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، والمركز الوطني للتعليم من بعد،وبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر)، فلهم الشكر على مساعدتي في تجويد وتحكيم أدوات الدراسة، وتحكيم خطة تنفيذ النموذج المقترح لها.

وكل الشكر والتقدير أيضاً للزملاء أعضاء فرق العمل المساندة، الذين ساعدوني في مرحلة تقييم المتطلبات والإجراءات أثناء مرحلة إعادة هندسة العمليات الإدارية للنموذج المقترح.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر لأخي وصديقي العزيز الدكتور فرتاج بن فاحس الزوين، الذي كان معيناً في دراستي، ومؤنساً في غربتي، فله جزيل الشكر والتقدير والعرفان. ولا أنسى شكر أخواني الدكتور سعود الحربي، والدكتور سطام الشقور، والأستاذ نضال البديرات ،من المملكة الأردنية الهاشمية،على مواقفهم النبيلة ومحبتهم المخلصة.

والشكر لا يكتمل إلا بشكر والدي الحبيب (صالح)، ووالدتي الغالية (هند)_ سلمهما الله_ على كريم دعائهما لي بالتوفيق،ولأخوتي وأخواتي،وزوجتي (وفاء)، وأولادي، ولكل من أسهموا في توجيهي وتشجيعي، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الباحث.

الإهداء

رب إني أسألك لهم عظيم

فضلك وإحسانك ومرضاتك ومغفرتك

أبي وأمي...

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال والرسوم البيانية


الفصل الأول
مشكلة الدراسة

الفهرس

مشكلة الدراسة

تمهيد:

بات جلياً لكل الأمم والمجتمعات أن الرهان على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو سرّ احتفاظ الدول والحكومات بسبق الحضارة والريادة في عصرنا الحاضر، فكانت التقنية من أسباب (يسرّ) المعيشة اليومية للبشر، وتعزيز فرص التنمية في المجتمع، وصار معيار التقدم لأي دولة هو قدرتها على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية وامتلاكها مفاتيح أسرارها.

إن مستوى الوعي الذي وصل إليه إنسان هذا العصر في تقدير أهمية إدارته لشؤون حياته، جعل منه أكثر تنظيماً وأقل عشوائية في تصريف حاجاته، خاصة مع تطور معرفته بالحلول التي وفرتها له التقنية، فصار الإنسان أكثر ميلاً _ وبصفة آلية _ إلى تحويل أنشطته وإدارتها العادية إلى أنشطة وإدارة إلكترونية، فهو يتكاثر بسرعة وتنمو متطلباته الحياتية وتتعاظم مشكلاته تبعاً لذلك. ما دفع به إلى تبني رؤية تقنية لمعالجة كافة عملياته اليومية سواء العامة أم الخاصة.

ولعل تجربة علم الإدارة _ بصفة عامة _ في توظيف التقنية أكثر وضوحاً من غيرها، وربما يرجع ذلك إلى أن الإدارة هي العمود الفقري لأي عمل منظم. ولا أدل على ذلك من إدارة الدول لمصالح شعوبها، والتطور الذي طرأ على أسلوب ونمط تقديم الخدمات الأمنية والطبية والتعليمية والاجتماعية، ...وغيرها، والإشراف عليها فيما يعرف بالحكومة الإلكترونية (E-Government).

إن تزايد الضغط على الدول والحكومات لتوفير المتطلبات التعليمية لشعوبها جراء الزيادة في أعداد السكان والمساكن، وارتفاع التكلفة الاقتصادية للبيئة التعليمية، وحاجة الدول إلى مخرجات نوعية لأنظمة التربية والتعليم، جعل التربويين يلتفتون إلى علم الإدارة بكل ما يحتوي من حلول تقنية ونظريات علمية لتحسين بيئة الإدارة التعليمية. ومع تعدّد ميّزات علم الإدارة في إطار التكيّف مع مستجدات العصر سواء على صعيد مراعاة طبيعة الحاجات الإنسانية التي تؤثر في المخرجات النهائية للعمل بصفة عامة، أم على صعيد الاستفادة من التقنيات المتاحة، إلا أن أبرز ما ميّز علم الإدارة في الآونة الأخيرة توظيفه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تصريف وإدارة الأعمال بشتى صورها وأشكالها. كما أن تطور وزيادة

حاجات أفراد المجتمع وسعيهم إلى تحقيق السرعة في الإنجاز، وتعدد الخدمات التي يحتاجون إليها جعل الإدارة التقليدية عاجزة عن الاستجابة لتلك الاحتياجات والرغبات، ما أدى إلى إعادة النظر في نظم وأساليب الإدارة والاتصال مع الجمهور، فظهرت مصطلحات ومفاهيم إدارية حديثة كانت تكنولوجيا المعلومات المحرك الأساسي لها. ومن هذه المفاهيم: الإدارة الإلكترونية (Electronic Management)، والمعرفة الإلكترونية (Electronic Knowledge)، التجارة الإلكترونية (Electronic trade)، والحكومة الإلكترونية (Electronic Government).

لقد تطورت الإدارة بصفة عامة تطوراً سريعاً بعد الحرب العالمية الثانية ليشمل التطور معها الإدارة التعليمية، حتى صارت مجالاً متقدماً من مجالات البحث العلمي في القرن الحادي والعشرين (البابطين، ٢٠٠٤، ٤٥). ولم تكن التربية والتعليم وإدارة عملية التعلم بمنأى عن التأثر بعصر التقنية، إذ ظهر ما يعرف بالكتاب الإلكتروني (E-Book)، والتعلم الإلكتروني (E-Learning)، والتعلم من بُعد (Distance Learning).. وغيرها، كما ظهرت العديد من البرامج الحاسوبية التي تسهّل حفظ البيانات التعليمية، ومعالجتها بشكل أسهم في رفع مستوى جودة العملية التعليمية.

إن المتغيرات التي طرأت على حياة الأمم والدول المتقدمة على صعيد الأنظمة المعمول بها كنظام الحكومة الإلكترونية، يحتّم على الجميع تهيئة مؤسساتهم للأخذ بتلك الأنظمة المتقدمة، بل لم تعد تقبل التعاملات الورقية سواء من الأفراد أم المؤسسات، وبين الدول أو المؤسسات التي تطبّق أنظمة التعاملات الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية. ويتصدى هذا البحث للإسهام في تهيئة الإدارة التعليمية للمواءمة مع بيئة الحكومة الإلكترونية في الجوانب الإجرائية، ما يعزز فرص مجابهة المشكلات الناتجة عن التوسع في الطلب على الحاجات التعليمية في مجال الإدارة التعليمية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الأثر الإيجابي لتطور التعليم وتسارع معدلات النمو في المملكة العربية السعودية التي تبلغ حوالي ٩،٢٪ سنوياً (خياط، ٢٠٠٦، ١٣)، إلا أن هذا التطوّر لم يواكبه تطوير نوعي لمستوى الإدارة التعليمية يرقى إلى مستوى العصر الرقمي الذي نعيش فيه. فقد اقتصرت الجوانب التطويرية على إعادة هيكلة التنظيم الإداري للإدارة التعليمية،

وتزويده ببعض الأدلة التنظيمية، وإدخال الحاسب الآلي واستخدامه بشكل محدود في عمل الإدارات التعليمية سواء في الوزارة أم الإدارات التعليمية في المناطق والمحافظات أم في المدارس.

كما أن الأعمال اليومية لموظفي المراتب القيادية تُدار بصورة ورقية، على الرغم من زيادة حجم المعاملات والتقارير والمعلومات المتداولة أو التي تحتاج إلى اتخاذ قرار سريع، إضافة إلى تضخم الهيكل التنظيمي للوزارة وزيادة الحاجة إلى مزيد من التنسيق بين القطاعات المختلفة داخل الوزارة (فهمي، ٢٠٠٠، ٣٢).

ومع ارتفاع التكلفة المالية التي تحتاج إليها البيئة التعليمية، واتساع الرقعة الجغرافية للمملكة، وحتمية مواءمة أجهزة الدولة وقطاعاتها مع توجهات الحكومة في إدارة نفسها، بات من المهم الأخذ بالمفاهيم الحديثة للإدارة عامة والإدارة التعليمية بشكل خاص، فكلما زاد نطاق مسؤوليات الإدارة التعليمية زادت الحاجة إلى تنظيم إجراءاتها وتحسين بيئة الاتصال بين أطرافها، الأمر الذي لا يمكن أن يتحقق بفاعلية إلا بتوظيف التقنية في عملية الإدارة التعليمية.(عبد الرحمن، ٢٠٠٤، ٥٥).

ومما سبق ذكره يمكن للباحث أن يضع الخطوط العريضة التي تساعده على بلورة مشكلة الدراسة في النقاط التالية:

١) الثورة التكنولوجية التي يعيشها العالم في الاتصالات والمعلومات وضرورة مواكبتها للبقاء في مصاف الدول المتحضرة.
٢) توجه العالم نحو التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لضمان السرعة في الإنجاز والدقة في المنتج.
٣) تسابق الدول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في تعاملاتها ومجالاتها.
٤) توجه الدولة في المملكة العربية السعودية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال "برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية"، وضرورة تهيئة الإدارة التعليمية لمواكبته والاندماج معه.
٥) الزيادة في أعداد الطلاب، والمعلمين، والمدارس، والخدمات التعليمية، .. وغيرها، الأمر الذي يتطلب نمواً في كفاءة الإدارة التعليمية وتطوراً في أدائها لمواكبة المشروعات التطويرية في قطاع التربية والتعليم، وبخاصة مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم.

٦) حجم المكاتبات وكثافة عملية التواصل بين أطراف العملية التعليمية (الطالب، والمعلم، والمشرف، والأسرة، وإدارة التعليم، ووزارة التربية)، وما يتطلبه ذلك من جهد ومال.
٧) تضخم الهيكل التنظيمي لوزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، وزيادة القطاعات التي تندرج ضمنها، مع تقاطع المهام والاختصاصات بحكم زيادة الإدارات والأقسام والتشكيلات الجانبية لهيكلها الإداري.

وفي ضوء ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في حجم العبء (سواء كان فنياً أم إدارياً) الملقى على عاتق الإدارة التعليمية والحاجة إلى التوصّل إلى أسلوب معاصر في الإدارة المؤسسية الحديثة متمثّلاً في بيئة عمل الحكومة الإلكترونية. وللتصدي لهذه المشكلة سوف يحاول الباحث الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما التطبيقات والإجراءات التي يجب اتباعها لمواءمة الإدارة التعليمية بالمملكة العربية السعودية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، في ضوء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ Yesser)؟ وما شكل النموذج المقترح لبوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية في ضوء ذلك؟

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثّل في الآتي:
١) تحديد مجالات الإدارة التعليمية التي يمكن تطبيقها في الحكومة الإلكترونية.
٢) تحديد المعوقات التي تعترض تطبيقات الحكومة الإلكترونية بوزارة التربية والتعليم
٣) تعرّف ملاءمة الوضع الإداري والتنظيمي للإدارة التعليمية بوزارة التربية والتعليم لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية.
٤) تعرّف الجهود المطلوبة لتنمية العنصر البشري وتطويره للتكيف مع تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية.
٥) تعرّف طبيعة عمل بوابة الإدارة التعليمية في وضعها الحالي من وجهة نظر المبحوثين.
٦) تحديد الإجراءات التي يجب اتباعها لمواءمة الإدارة التعليمية لتعمل وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية.
٧) تصميم نموذج للبوابة الإلكترونية التعليمية (الحكومة الإلكترونية) بوزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية.

أسئلة الدراسة:

تتناول هذه الدراسة الكشف عن التطبيقات والإجراءات التي يجب اتباعها لمواءمة الإدارة التعليمية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، وتحديد معوقات ومتطلبات الحكومة الإلكترونية بوزارة التربية والتعليم،وتصميم نموذج مقترح للبوابة التعليمية الإلكترونية وفقاً لمعايير برنامج (يسرّ) عبر تحديد الإجراءات اللازمة للتصميم. وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١) ما مجالات الإدارة التعليمية التي يمكن تطبيقها وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية؟
٢) ما المعوقات التي تعترض الإدارة التعليمية ضمن إطار بيئة عمل الحكومة الإلكترونية بوزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية؟
٣) ما مدى مواءمة البنية الإدارية والتنظيمية للإدارة التعليمية بوزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية في ضوء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ)؟
٤) ما مدى توافر جهود تنمية وتطوير العنصر البشري للبدء بتطبيق الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية بوزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية؟
٥) ما مدى معرفة عينة البحث ببرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ)؟
٦) ما طبيعة عمل بوابة الإدارة التعليمية في وضعها الحالي؟
٧) ما الإجراءات التي يجب إتباعها لمواءمة الإدارة التعليمية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية ، وما شكل النموذج المقترح للدراسة وفقاً لذلك؟

أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة استجابة موضوعية في حقل التعليم لما ينادي به المسؤولون حالياً من ضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعات العامة للدولة كافة ،بما في ذلك قطاع التربية والتعليم. فالسعي الجاد لتطوير القطاع الحكومي من الأمور التي تلقى اهتماماً متزايداً من قبل الدولة،وأصبح تطبيق الحكومة الإلكترونية وسيلة ومطلباً لزيادة فاعلية أداء الأجهزة الحكومية، (العبود، ٢٠٠٣، ١٣). ومن الملاحظ على الصعيد العربي ندرة في البحوث التطبيقية التي تعتني بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، مما يجعل من هذه الدراسة عاملاً مساعداً في إلقاء المزيد من الضوء على أوجه الاستفادة من المجالات التطبيقية للحكومة الإلكترونية، وإبراز أهميتها خاصة في مجال التربية والتعليم.

وترجع أهمية هذه الدراسة لتناولها الإدارة التعليمية كجهاز قيادي على قمة العملية التعليمية، يضطلع بمهام تشريعية وإشرافية وتنفيذية تؤثر في صناعة قرار التغيير والتحديث، كما تأتي هذه الدراسة لإثبات قدرة الإدارة التعليمية على استيعاب التطور في العملية الإدارية، والتكيف مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما يبرز مدى الإحساس بالمسؤولية من جانب القيادات التعليمية في وزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية نحو الاستعداد والتهيئة للاندماج مع "برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية".

وفي الوقت الذي يعمل برنامج (يسرّ) على القيام بدور المحفز والداعم الفني والتقاني للقطاعات الحكومية كافة بما فيها وزارة التربية والتعليم لتهيئة نفسها للاندماج معه، تأتي هذه الدراسة لتناقش مدى أهمية تواجد الإدارة التعليمية ضمن هذا النظام بما يكفل إعادة نظر القائمين على برنامج (يسرّ) في ترتيب أولويات الخدمات التي تقدم ضمن بوابة الحكومة الإلكترونية السعودية. ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تحليل التطبيقات والإجراءات التي يجب اتباعها لمواءمة الإدارة التعليمية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية. وعلى ضوء ما تقدم، يمكن للباحث تلخيص الأهمية النظرية والعملية للبحث في النقاط الآتية:

١. الأهمية النظرية:

يمكن أن تسهم هذه الدراسة في تحقيق الجوانب الآتية:

١.١. تتناول هذه الدراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية كأحد الأساليب الرائدة في الإدارة العامة للخدمات والمصالح. وهو مفهوم حظي باهتمام بالغ من كبريات الدول في العالم وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة، ولكنه لم يلق الاهتمام نفسه من الدول النامية ومنها المملكة العربية السعودية في وقت مبكر. وتأتي هذا الدراسة لتعزز فرص دمج الإدارة التعليمية ضمن هذا المفهوم.

١.٢. قد تسهم هذه الدراسة في حثّ القائمين على الأنظمة الإدارية القيادية في المجال التعليمي على الأخذ بالأساليب الحديثة في الإدارة، كأسلوب التعاملات الإلكترونية وصولاً إلى تحقيق نتائج نوعية في مجال تطوير الأداء الحالي، وتحقيق مستوى أعلى من المخرجات التي يعملون عليها.

١.٣. قد تسهم هذه الدراسة في دعم مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم الذي تم الإعلان عنه مؤخراً في المملكة العربية السعودية، وخاصة ما يتعلق بالعمل على تفعيل الإدارة والحكومة الإلكترونية، وتهيئة القطاعات الخدمية لتطبيقها والاندماج معها.

٢. الأهمية العملية:

يمكن أن تسهم هذه الدراسة في الجوانب الآتية:

٢.١. إبراز الفرص الممكنة لتطبيق بيئة عمل الحكومة الإلكترونية في الإدارة التعليمية كإحدى التقانات في عملية الإصلاح الإداري في ظل تضخم وتعقد الهياكل التنظيمية، وقصور أنظمة العمل الحالية في تحقيق أهدافها. ومن ثم ستكون النتائج التي يتم التوصل إليها مؤشراً على إمكانية التوسع في تطبيق أسلوب الإدارة وفق نهج الحكومة الإلكترونية على بقية القطاعات التابعة لوزارة التربية والتعليم، فضلاً عن تشجيع الجهات الأخرى على تطبيقه كنهج علمي مؤثر في عملية الإصلاح الإداري.

٢.٢. يتوقع أن تساعد هذه الدراسة على تسريع عملية التحوّل من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية في مجال الإدارة التعليمية، من خلال التوصّل إلى إجراءات التحّول ،الأمر الذي قد ينعكس إيجاباً على سرعة اتخاذ القرار وتوفير الجهود والأموال وتحسين بيئة الاتصال بين أطراف العملية التعليمية.

٢.٣. تسعى هذه الدراسة إلى اقتراح نموذج لبوابة التعاملات الإدارية الإلكترونية في التعليم لتوفير خدمات سريعة بين الإدارات والمدارس المختلفة وأعضاء الهيئة التعليمية والإدارية والطلبة وأولياء أمورهم، وذلك بشكل يتوافق مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من أجل تعرف متطلبات تطبيقات الإدارة التعليمية ومعوقاتها وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية في جهاز وزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية. كما اعتمد الباحث معايير برنامج (يسرّ) لتصميم البوابات الإلكترونية،ومنهجية إعادة تصميم إجراءات الخدمات الحكومية، كمنهج لتصميم النموذج المقترح لبوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية.

وتهدف تلك المعايير إلى تزويد مديري تقنية المعلومات والاتصالات في القطاعات الحكومية برؤية شاملة لأفضل الممارسات لتصميم وتطوير نموذج قياسي للبوابات الإلكترونية الحكومية وإداراتها .(Yesser Program, 2006, 4)، كما تهدف منهجية إعادة تصميم إجراءات الخدمات الحكومية وفق ما أشارت إليه نشرة برنامج (يسرّ) إلى تقديم الدعم والمساندة لمديري وموظفي إدارات تقنية المعلومات في القطاع الحكومي لفهم واستيعاب

خطوات إعادة تصميم إجراءات الخدمات الحكومية، والتي بدورها تمثل متطلباً لتصميم البوابات الإلكترونية. (Yesser, 2007, 16).

مجتمع وعينة الدراسة:

مثّل جمهور موظفي المناصب القيادية (من الجنسين) في وزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية المجتمع الأصلي لهذه الدراسة، وحددت المناصب القيادية بالوظائف التالية:

١. وزير التربية والتعليم
٢. نوّاب الوزير
٣. وكلاء الوزارة، والوكلاء المساعدون.
٤. مديرو العموم ومساعدوهم.
٥. مديرو الإدارات، ورؤساء الأقسام، ومشرفو الشُعب والوحدات.
٦. المهندسون ومشرفو عموم الوزارة.

وقد اشتملت عينة الدراسة على جميع أفراد مجتمعها البالغ عددهم (٨٢٣) فرداً، لتوفّر وسيلة الاتصال والتواصل معهم.

أدوات الدراسة:

١. الاستبانة: قام الباحث بإعداد استبانة لجمع بيانات المفحوصين، والتي تكونت من (٦)ستة محاور ، آخذاً بالحسبان ما ورد في المصادر الآتية:
   ١,١. مراجعة الإطار النظري للموضوع المتعلق بموضوع الدراسة والموضوعات ذات الصلة.
   ١,٢. مراجعة البحوث والدراسات السابقة والإطلاع على أدواتها.
   ١,٣. أخذ رأي أهل الاختصاص، وذوي الخبرة والعمل في مجال الحكومة الإلكترونية في الجامعات السعودية والهيئات ذات العلاقة.
   ١,٤. الاعتماد على ما ورد في الأنظمة الأساسية واللوائح والتشريعات الخاصة ببرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية برنامج (يسرّ).

٢. إجراءات مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية: إذ يعّد مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية من الأدوات المنهجية التي يعتمدها برنامج (يسرّ) في منهجية إعادة تصميم الخدمات الحكومية ومن ثم إدراجها ضمن البوابات الخدمية الإلكترونية.

متغيرات الدراسة:

اقتصرت الدراسة على المتغيرات الآتية:

أ- المتغير المستقل:

الجنس، والوظيفة، والتأهيل الدراسي، اللغة الانكليزية، ومدة الخدمة ، والتخصص الدراسي.

ب- المتغير التابع:

الإدارة الإلكترونية التعليمية.

محددات الدراسة:

اقتصر هذه الدراسة على المحددات الآتية:

١) الحدود البشرية:

اقتصر البحث على موظفي جهاز وزارة التربية والتعليم في الصنفين الأول والثاني (ذكور وإناث) الذين يشغلون المراتب الوظيفية (٨- ١٥)، والمستويات الوظيفية التعليمية (٥- ٦). وذلك كون الوظائف القيادية العليا تنحصر فيها دون غيرها في الهيكل التنظيمي للوزارة.

٢) الحدود المكانية:

وزارة التربية والتعليم بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

٣) الحدود الزمانية:

تم انجاز هذه الدراسة بنهاية العام الدراسي ٢٠٠٩/٢٠١٠م.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

١) تطبيقات الحكومة الإلكترونية:

التطبيق في اللغة هو "إخضاع المسائل والقضايا لقاعدة علمية أو قانونية" (مصطفى وآخرون، ١٩٩١، ١٩٣). أما التطبيق في الاصطلاح فهو أحد أساليب التدريب التي تتضمن التنفيذ العملي للإجراءات النظرية لتيسير الفهم، (بدوي، ١٩٧٧، ١٠٢). أما الحكومة الإلكترونية فتعرف بأنها " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين،

وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة(العبود، ٢٠٠٣، ٢٦)، وهي تشير إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، مواقع الإنترنت، ونظم الحاسب الآلي بوساطة الجهات الحكومية(الزهراني، ٢٠٠٤، ١).

ويعرّف الباحث "تطبيقات الحكومة الإلكترونية" إجرائياً بأنها مجموعة الأنظمة والإجراءات الإدارية والتقنية التي تكفّل الحصول على الخدمات عبر نوافذ العمل والاتصال مع العاملين والمستفيدين من خلال الانترنت.

٢) الإدارة الإلكترونية (E-Management):

هي الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة بالطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني، من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد، وبمعنى آخر هي إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت(Internet) أو الإنترانت(Intranet) دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات. (عامر، ٢٠٠٧، ٦). ويتبنى الباحث التعريف السابق كتعريف إجرائي لما يرد ذكره في هذه الدراسة.

٣) الإدارة التعليمية:

على الرغم من صلة الإدارة التعليمية بعلم الإدارة العامة، وتقاطعها معها في أسلوب التخطيط والتنظيم والتوجيه المتشابه والتقويم واتخاذ القرارات ووضع القوانين واللوائح، إلا أن للإدارة التعليمية تعريفها الخاص الذي يبتعد قليلاً في بعض تفصيلاته عن التعريف العام للإدارة. فالإدارة مجموعة من الأعمال المتشابكة تتكامل فيما بينها لتحقيق غرض مشترك.

ويعرّف البابطين(٢٠٠٤) الإدارة التعليمية بأنها"مجموعة العمليات المتشابكة التي تتكامل فيما بينها في المستويات الثلاثة - الإدارة على المستوى الحكومي (وزارة المعارف)، المستوى المحلي (إدارة التعليم)، المستوى الإجرائي (الوحدة المدرسية) - لتحقيق الأهداف المنشودة في التربية"،(البابطين، ٢٠٠٤، ٦١).كما تعرّف الإدارة التعليمية بأنها الطريقة التي يدار بها التعليم في مجتمع ما وفقاً لإيديلوجية ذلك المجتمع وأوضاعه، والاتجاهات الفكرية التربوية السائدة فيه ليصل إلى أهدافه من خلال كل نشاط منظم مقصود وهادف، يحقق الأهداف التربوية المنشودة في المدرسة. وينظر إلى الإدارة من حيث كونها طريقة وأسلوباً لتسيير العمل بحسب مستواه وأهدافه، في حين يعرّف مرسي(٢٠٠١)

الإدارة التعليمية بأنها "كل عمل منسق يخدم التربية والتعليم وتتحقق من ورائه الأغراض التربوية والتعليمية تحقيقاً يتماشى مع الأهداف الأساسية للتعليم"(مرسي، ٢٠٠١، ٢٤). ويتبنى الباحث تعريف البابطين (٢٠٠٤) كتعريف إجرائي في هذه الدراسة.

٤) البوابة الإلكترونية:

يعّرف الباحث البوابة الإلكترونية إجرائياً بأنها موقع على شبكة الانترنت يمثل نقطة البداية للاتصال بالمواقع الأخرى،ويحتوي على معلومات وبيانات تقدم إلى المستفيدين أو الزوار بحسب الصلاحيات الممنوحة لهم.

٥) الإدارة الإلكترونية التعليمية:

لم يقع الباحث على أي تعريف محدّد لهذا المصطلح، وعليه يعرّف الباحث الإدارة الإلكترونية التعليمية من الناحية الإجرائية بأنها مجمل العمليات أو الإجراءات الإدارية على مستوى الإدارة العليا (وزارة التربية والتعليم) والتي تتكامل مع بعضها البعض سواء داخل الوزارة أو خارجها بحيث تكون قادرة على ممارسة دورها في التشريع والإشراف والتنفيذ والمتابعة بطريقة إلكترونية.

٦) برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ):

يعرّف برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية بأنه النظام الذي تقع على عاتقه مسؤولية تحقيق هدف التحول إلى التعاملات الإلكترونية في الأعمال الحكومية بالمملكة العربية السعودية ويرمز له اختصاراً بـ: (يسرّ) ، (www.yesser.gov.sa).

٧) إكسترانت(Extranet) :

هي الشبكة المكوّنة من مجموعة الشبكات المغلقة(إنترانت) ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة انترانت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها. وهي أيضاً الشبكة التي تربط شبكات الإنترانت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد ، أو تجمعهم مركزية التخطيط أو الشراكة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الإنترانت المحلية لكل شركة.(www.itep.ae) .

٨) الإنترانت (Intranet):

هي التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الإنترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة

أو الشركة، التي تساعد على رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة. (www.itep.ae).

٩) نظام تجسير:

يعرّف نظام "تجسير" بأنه نظام رقمي يعتمد على قواعد البيانات يدعم مؤسسات التعليم الجامعي عبر توفير أحدث التطبيقات في مجال التعلم الإلكتروني والتعليم من ُبعد ،كما يتبنى نظام "تجسير" بشقيه التقني والأكاديمي تطوير التعليم التقليدي، وأساليبه، وتحديثها، لتواكب الطرائق والأساليب التعليمية المعاصرة (www.elc.edu.sa).

١٠) نظام تيسير:

يعرّف نظام "تيسير" بأنه مجموعة من أدوات ووسائل النشر التقني للتعليم الإلكتروني بين أعضاء هيئة التدريس وطلابهم في الجامعات السعودية،وهو جزء من أنظمة إدارة التعلم والتعليم من بُعد.(www.elc.edu.sa).

١١) نظام جسور:

منظومة برمجية متكاملة مسؤولة عن إدارة العملية التعليمية الإلكترونية، ويشمل مجموعة من البرمجيات كالتسجيل والجداول وإتاحة المحتوى والمتابعة والاتصال والتقييم المستمر، ومجموعة أخرى من الأنظمة المساندة كنظام إدارة المحتوى ونظام المخازن التعليمية. (www.elc.edu.sa).

١٢) المستودع الوطني للوحدات التعليمية (مكنّز):

هو نظام رقمي لتسهيل عملية تخزين واسترجاع وإعادة استخدام المحتوى التعليمي للمقررات ويستخدم في الجامعات السعودية ويعد أساساً لبناء المقررات الرقمية الدراسية بجودة أعلى وتكلفة أقل، ويرمز له اختصاراً (مكنّز). (www.elc.edu.sa).

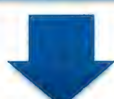
١٣) نظام (سداد):

نظام تشرف عليه مؤسسة النقد العربي السعودي، يتيح امكانية الشراء والدفع عبر الوسائل الإلكترونية من خلال المواقع الإلكترونية في شبكة الانترنت التي تبيع منتجاتها وخدماتها

١٤) الرمز (✍):

في كل مرة يظهر فيها الرمز (✍) فإن ذلك يدل على أن الشكل من إعداد الباحث.

الفصل الثاني



الدراسات(العربية والأجنبية) السابقة

الفهرس

الدراسات السابقة

تمهيد:

يعد منهج الإدارة الإلكترونية وبيئة عمل الحكومة الإلكترونية نتيجة جلية لتطور علم الإدارة، في ظل التنافس الحضاري والفكري الذي تشهده البشرية في الجوانب كافة ، فلما كان علم التقانة والاتصال التكنولوجي أحد أسرع الثورات الحضارية التي شهدها العالم، وأكثرها تأثيراً في حياة المجتمعات، كان لابد أن يظهر انعكاس ذلك على بقية العلوم – ومنها علم الإدارة العامة – ما يمكن اعتباره ترجمة فعلية لتوظيف الباحثين لما توصلت إليه العلوم المختلفة لخدمة بعضها بعضاً.

ويعد اتجاه توظيف الإدارة الإلكترونية بمفهومها المفتوح في عمل الإدارة التعليمية نمطاً مستحدثاً – على حد علم الباحث – يمكن ملاحظته من خلال تتبع العديد من الدراسات والأبحاث التربوية والتعليمية. بل وجد الباحث ندرة في الأبحاث والدراسات التي تناولت مفاهيم الحكومة الإلكترونية في مجال الإدارة التعليمية، إذ إن ما ورد من دراسات سابقة كان محصوراً في حدود موضوعات نظم المعلومات وشبكات الاتصال المغلقة، وفي أحسن الأحوال في استراتيجيات التعلم من بُعد واستخدام الوسائط المتعددة. ولا تزال الإدارة التعليمية بحاجة ماسة إلى إجراء المزيد من الدراسات حول قضايا المواءمة مع الإدارة الإلكترونية، بغية الوقوف على الأبعاد التطبيقية كافة، والكشف عن إيجابيات وسلبيات محاولات أتمتة عمليات الإدارة التعليمية.

ولما كانت هذه الدراسة معنية بإيجاد نموذج مقترح لبوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية، كان لزاماً على الباحث أن يناقش ويستعرض الدراسات والأبحاث السابقة من منظور أدبي وعلمي في ثلاثة محاور، وهي على النحو التالي:

أولاً: دراسات حول الحكومة الإلكترونية (عامة) أو في مجال التعليم تحديداً.
ثانياً: دراسات حول نظم إدارة المعلومات والاتصال التكنولوجي.
ثالثاً: دراسات حول الإدارة التعليمية ونظم المعلومات.

وسوف يستعرض الباحث الدراسات السابقة في كل محور من المحاور آنفة الذكر مبتدئاً في كل مرة بالدراسات العربية ومن ثم الأجنبية، ومتدرجاً بها من الأحدث وحتى

الأقدم. وبعد أن يوردها بهذا النسق، سوف يقوم بالتعليق عليها وبالتنويه عن أوجه الارتباط والعلاقة والفائدة بينها وبين الدراسة الحالية.



شكل رقم(٢/١): مجال موضوعات الدراسات السابقة

المحور الأول:دراسات في الحكومة الإلكترونية (عامة) أو في مجال التعليم بوجه خاص:

سعى الباحث إلى تتبع الدراسات التي تناولت هذا المحور باعتبار أن الحكومة الإلكترونية هي البيئة المستقبلية لعمل الإدارة التعليمية وفق رؤية البحث الحالي، ومن ثم فإنه لابد من الدراية بأسرارها ومتطلبات وسبل إنجاحها، وتعرّف جهود ومحاولات مواءمتها مع مجال إدارة التعليم، ما يسهل عملية اندماج الإدارة التعليمية في بيئة عمل الحكومة الإلكترونية مستقبلاً. ومن تلك الدراسات ما يأتي:

أ- الدراسات العربية:

١. دراسة: الشريف (٢٠٠٣)، السعودية.

عنوان الدراسة: "الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية:دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية والمركزية في مدينة الرياض"

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واختار عينة بحثه من بعض موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض، واعتمد الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات.وقد سعت الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف التالية:

١) إلقاء الضوء على أحد الاتجاهات الحديثة في مجال الإدارة العامة، وهو الحكومة الإلكترونية والتحديات المتعلقة بهذا الاتجاه.
٢) البحث عن مدى وضوح مفاهيم الحكومة الإلكترونية.
٣) تعرّف مدى توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
٤) تعرّف مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية.
٥) تعرّف المعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

ومن أهم ما توصلت الدراسة النتائج الآتية:
١) أن مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى عينة الدراسة يعني استخدام التكنولوجيا وشبكة الإنترنت في تقديم الخدمات العامة.
٢) هناك تفاوت في توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث يتوفر بعضها كدعم الإدارة العليا ومناسبة نظم الحاسبات الآلية في الأجهزة الحكومية، في حين لا تتوافر متطلبات أخرى كالتخطيط والتشريعات والقوانين.
٣) صنف الباحث المراحل من حيث التطبيق إلى عدة مراحل، حيث يرى أن مرحلة الوجود وهي الأولى قد وصلت فيها الأجهزة لدرجة متوسطة أما المرحلة الثانية وهي التعامل فتطبق بدرجة قليلة، ثم يتبعها المرحلة الثالثة وهي مرحلة القيادة بدرجة قليلة جداً، وأخيراً المرحلة النهائية وهي التكامل،فلا توجد بشكل نهائي.

ويميز هذه الدراسة اهتمامها بمراحل تحول الإدارة الخدمية(الحكومة) من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني لدى الأجهزة الحكومية ما يسلط الضوء على مواطن الخلل التي تتسبب في بطء عملية المواءمة مع إستراتيجية التحول إلى بيئة الحكومة الإلكترونية. ومن تلك الأسباب قصور عمليات التدريب والتوعية للكوادر المسؤولة عن تطبيق إجراءات التحول إلى الحكومة الإلكترونية.

٢. دراسة: السيد (٢٠٠٣)، مصر.
عنوان الدراسة: "الحكومة الإلكترونية في التعليم بين النظرية والممارسة التطبيقية".

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية في التعليم، والأهداف التي قامت من أجلها، بالإضافة إلى تعرّف الإمكانيات المادية والبشرية المتوافرة لدى المؤسسات التعليمية الحالية، للوقوف على مدى استعدادها لاستقبال الحكومة الإلكترونية

وكذلك وضع تصور مقترح لأساليب وخطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم ولهذا تم تطبيق استبانة على عينة الدراسة المكونة من (١٦٠) فرداً، (إداريين ، فنيين، معلمي حاسوب) في بعض المدارس بمحافظة الشرقية بمصر، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

١) من جانب الإمكانيات المادية دلت الدراسة أن (٨٤٪) من جملة مدارس العينة بها معامل للحاسب الآلي (٧٣٪) بها أكثر من جهاز للحاسب الآلي، بالإضافة إلى أن (٧٧٪) من جملة مدارس العينة تتصل بشبكة المعلومات "الإنترنت".

٢) أن جملة (٧٢٪) من مدارس العينة توافرت بها القوة البشرية في مجال الحاسب الآلي، وأن (٢٨٪) من المدارس ليس بها متخصصون في الحاسب الآلي.

٣) أن أهم أهداف الحكومة الإلكترونية هو تسهيل حصول المواطنين على الخدمات التي يحتاجون إليها من المؤسسة التعليمية بسهولة ويسر.

٤) أن تطوير نظام وبرامج إعداد وتدريب المعلمين بصفة عامة، ومعلمي الحاسب الآلي بصفة خاصة أحد الفوائد الأساسية التي يحققها تطبيق هذا المشروع، حيث أكد ذلك نسبة (٧٠٪) من أفراد عينة الدراسة.

وقد لاحظ الباحث عدم تطرق هذه الدراسة – من وجهة نظره – إلى العمليات التقنية التي يمكن أن تندرج ضمن مفاهيم الحكومة الإلكترونية في فضائها المفتوح، ولم يبحث في الخدمات التي يمكن أن تقدم للمواطنين في مجال المؤسسة التعليمية، كما أنه لا يمكن اعتبار أن استخدام الحاسب الآلي في المدارس أو في مجال حفظ وأرشفة المعلومات على أنه تطبيق "صريح" لمفاهيم الحكومة الإلكترونية. وقد استفاد الباحث من هذه الدراسة في بلورة مفهوم الإدارة التعليمية الإلكترونية، والتأكيد على الفرق بين استخدام شبكات الاتصال المغلقة وبرامج الحاسوب وبين مفهوم الحكومة الإلكترونية وسماتها.

٣. دراسة: العتيبي (٢٠٠٤)، الأردن.

عنوان الدراسة: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية التشريعية،والاجتماعية،والبشرية،والتقنية في الأردن وتقديم معلومات يمكن الاستناد إليها في إيجاد الحلول العملية لتجاوز المعوقات،وتقديم المساعدة الممكنة لرسم السياسات العامة لمتخذي القرار في برنامج الحكومة الإلكترونية للأخذ بالحسبان تجاوز هذه المعوقات.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع المعلومات من الكتب والدوريات العلمية، ومن خلال تطوير استبانة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وطبقت على عينة عشوائية من العاملين في القطاع الحكومي الأردني. وتوصلت إلى النتائج الآتية:

١) وجود معوقات لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق ببعد المعوقات التشريعية تعزى إلى المؤهل العلمي، حيث كان الفرق لصالح فئة دبلوم كلية مجتمع وفئة البكالوريوس.

٢) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية ككل، والمعوقات التشريعية تعزى إلى استخدام الإنترنت، حيث كانت الفروق لصالح المستخدمين.

٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق ببعد المعوقات التشريعية تعزى إلى متغير الاشتراك في خدمة الإنترنت، حيث كانت الفروق لصالح الذين حصلوا على دورات تدريبية.

٤) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق ببعد المعوقات الاجتماعية، حيث كان الفرق لصالح الفئة الوظيفية للمهندسين.

٥) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية – المعوقات التشريعية، المعوقات التقنية – تعزى إلى متغير المعرفة ببرنامج الحكومة الإلكترونية، حيث كان الفرق لصالح فئة المعرفة الجيدة والمتوسطة.

وأفاد الباحث من هذه الدراسة في رصدها لبعض المعوقات التي تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية على صعيد المؤسسات الحكومية العامة، ولعل ما ميّز هذه الدراسة في موضوعها تصنيفها للمعوقات إلى عدة أنواع، وهو ما أفاد الباحث أثناء تحليل نتائج المحور الثاني المتعلق بالمعوقات التي تعترض الإدارة التعليمية ضمن إطار عمل بيئة الحكومة الإلكترونية.

٤. دراسة: درويش (٢٠٠٥)، الإمارات العربية المتحدة.

عنوان الدراسة: تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي.

هدفت هذه الدراسة للكشف عن مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية في إدارة

الجنسية والإقامة بدبي، والتعرف إلى البنية الإدارية والتنظيمات لتطبيقات الحكومة الإلكترونية ومعوقات ذلك التطبيق. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي، مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصل إلى عدة نتائج من أهمها:

١) أن أكثر المتغيرات الشخصية التي لها تأثير معنوي في معرفة المبحوثين من المفاهيم المختلفة كان القسم الذي يعمل فيه المبحوث .
٢) أن أكثر المعوقات تأثيراً في سير العمل في الحكومة الإلكترونية يتمثل في المعوقات التشريعية، يليها المعوقات الفنية ثم المعوقات الإدارية، وأخيراً المعوقات الخاصة بالموارد.
٣) أشارت النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية للعاملين في مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية أن الخصائص العلمية تعد متدنية مقارنة بما هو مطلوب منهم من أعمال سواء حالية أم مستقبلية.
٤) أكد المبحوثون بصورة قاطعة وجود التطبيقات التالية كمجالات لتطبيقات الحكومة الإلكترونية :توفر برنامج الإدارة الافتراضية (on- line) – توفر نماذج طلبات الخدمة (e-form) – توافر الرد على استفسارات الجمهور عبر البريد الإلكتروني (e-mail) – توافر خدمة الاستفسار الهاتفي (fax) – توافر خدمة البوابة الإلكترونية (e-gate) – توافر إمكانية تسديد الرسوم والمخالفات(e-payment) – إمكانية تقديم طلبات الخدمات العامة إلكترونياً (e-application)، إلى غير ذلك من المجالات.

وركزت هذه الدراسة على وجهة نظر المعنيين في تطبيق الحكومة الإلكترونية وهم: مجتمع العاملين، والمستفيدين، ثم يأتي بعد ذلك أهمية الدور المنوط بفرق العمل المشاركة في التخطيط لتطبيق الحكومة الإلكترونية. وقد استفاد الباحث من هذه الدراسة في بناء أداة الدراسة، وتحديد متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية.

٥. دراسة: إبراهيم (٢٠٠٥)، الأردن.

بعنوان: الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لتعرّف وجهات نظر المبحوثين عن مفهوم الحكومة الإلكترونية، واستخدم استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية تمثل نسبة (١٠٪) من مجتمع الدراسة المتمثل في الإدارات العليا للمنظمات المبحوثة. وقد هدفت الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

١) بلورة مفهوم "الحكومة الإلكترونية" في إطار المنظمة العامة (الحكومة) وعدة خيارات استراتيجية في بناء وتطور مستقبل المنظمة.
٢) تعرّف آراء الإدارات العليا في المنظمات المبحوثة، وتحديد الإمكانيات المتاحة للتطبيق والتحديات الراهنة التي يمكن أن تواجهها هذه الإدارات.
٣) بحث أهم السبل والسياسات التي من شأنها أن تساهم في فهم وتحليل واقع تلك المنظمات وإمكانياتها ومواردها المتاحة بهدف استيعاب وتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

وتتلخص أهم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسة فيما يأتي:
١) يتطلب تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات الضرورية.
٢) يواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية العديد من المعوقات والتي يجب دراستها والعمل على مواجهتها بنجاح.
٣) الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودعم دور الإعلام والتوعية المجتمعية، وإلى إعداد وتأهيل الكادر الحالي العامل في المنظمة.

وقد ركزت هذه الدراسة على آراء أفراد المنظمات التي تتجه لتطبيق بيئة عمل الحكومة الإلكترونية في أعمالها من حيث الإلمام بالمفاهيم والقناعة بالتأثير الإيجابي،وتعرّف دور الإعلام في بلورة رأي مجتمع الدراسة حول أداء الحكومة الإلكترونية.

٦. دراسة: أبو مغايض (٢٠٠٦)، السعودية.

عنوان الدراسة: الحكومة الإلكترونية: خيار استراتيجي، لتعزيز التفاعل بين الأجهزة الأمنية والمجتمع.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بطريقة المسح الاجتماعي،واختار الاستبانة كأداة للوصول إلى المعلومات التي يحتاج إليها،وتمثل مجتمع بحثه في قطاع الأجهزة الأمنية الداخلية بمدينة الرياض.

وقد هدفت الدراسة إلى تحليل الرؤية المستقبلية للأجهزة الأمنية في ظل منظومة الحكومة الإلكترونية والدور التفاعلي بينها وبين المجتمع، وذلك من خلال عدة جوانب منها مفهوم الحكومة الإلكترونية وما ينطوي عليه من عناصر رئيسية. كما تطرق إلى إرهاصات التغيرات الحتمية الناتجة عند التحول لتطبيقات التقنيات المعلوماتية في المجتمع والتي تطول

مهام ومسؤوليات الأجهزة الأمنية، ثم وضع المنافع المتوقعة والمتبادلة بين المجتمع والأجهزة الأمنية والتي تعتمد على التقنيات في ظل الحكومة الإلكترونية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

١) تسهيل طريقة حصول المواطن على الخدمات والمعلومات ذات العلاقة بمصلحته في أي وقت.
٢) تعزيز تعاملات المواطن مع الأجهزة الأمنية بشفافية أكثر.
٣) زيادة قدرة المساهمة المجتمعية في العمليات الأمنية من خلال آلية التغذية الراجعة.
٤) التأكيد على أن العمل الإلكتروني يحد من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني، ما يعزز ثقة المجتمع بالعمل الأمني.
٥) رفع مستوى الوعي الاجتماعي بالسياسات الأمنية. عن طريق نشر المعلومات حول أسس تطوير تلك السياسات عبر الوسائط الإلكترونية المتعددة، والتوعية الموجهة، كل ذلك سيكفل في النهاية محاصرة التهديدات الأمنية في أضيق نطاق.
٦) الارتقاء بالعمل الأمني والرقي به للوصول إلى مصاف الدول المتقدمة، وبالتالي تحسين المنظور المجتمعي بشكل أكبر للأجهزة الأمنية مما يعزز التعاون المتبادل بينهما، وسيكون ذلك عاملاً حاسماً في مواجهة الجرائم العابرة للقارات والحدود بأنواعها المتعددة.

وقد ركزت هذه الدراسة على تأثيرات التحول إلى بيئة عمل الحكومة الإلكترونية في المنظمات الإدارية المحلية، ما يساعد الباحث على الإلمام ببعض جوانب التأثير المتوقعة عند مواءمة الإدارة التعليمية مع بيئة الحكومة الإلكترونية.

ب- الدراسات الأجنبية:

٧. دراسة مؤسسة ديليوت (Deloitte, 2000)،أستراليا.

عنوان الدراسة:

Expectations of senior management to changes in the concepts of modern governments

"تطلعات وتوقعات الإدارة العليا لمواجهة التغيرات في مفاهيم الحكومات المعاصرة".

أجرت مؤسسة (Deloitte) ومقرها أستراليا دراسة حول الحكومة الإلكترونية لصالح شركة (Google) لمحركات البحث في الإنترنت، شملت مائتين وخمسين (٢٥٠) مؤسسة

حكومية في خمس دول، هي الولايات المتحدة الأمريكية، وأستراليا، وكندا، ونيوزلندا، والمملكة المتحدة، حيث قدمت رؤية الإدارة العليا في تلك المؤسسات حول تطلعاتهم وتوقعاتهم وخططهم لمواجهة التغيرات الجذرية في مفاهيم الحكومات المعاصرة والمستقبلية. وأظهرت الدراسة أن الدول التي أدخلت الحكومة الإلكترونية في أساليب أعمالها نجحت في تحقيق فوائد عديدة أهمها تحقيق إنتاجية أعلى، وتوفير معلومات أفضل، وتوفير خدمات أسهل، وتقليص شكاوى العاملين، وتحسين الصورة الكلية في المؤسسة.

وكشفت الدراسة عن تركيز الحكومات عند استعمال التكنولوجيا على المشاركة بالمعلومات كعنصر أساسي في التوجه نحو الحكومة الإلكترونية، وأوصت الدراسة المؤسسات الحكومية باتباع عدة خطوات أثناء تحولها إلى حكومة إلكترونية. كما ركزت على أهمية توسيع المشاركة بالمعلومات بين القطاعات الخدمية، وتوفيرها للمستفيدين،وتخصيص مداخل خدمات للأفراد وفقاً لرغباتهم، وتجميع الخدمات التي تشترك فيها مؤسسات حكومية مختلفة في جهة موحدة، بحيث تقدم للمستفيدين من مدخل واحد مشترك، وعمل دمج متكامل لنظم المعلومات بين مختلف الأجهزة الحكومية.

وقد أفاد الباحث من هذه الدراسة في إيضاح أثر تبادل المعلومات بين القطاعات الحكومية وإتاحتها للمستفيدين من خلال واجهة موحدة،بحيث يمكن استناداً لذلك توفير الجهود البشرية والموارد المالية لخدمة تطوير البنية التحتية للاتصالات والشبكات.

وبالرجوع إلى التجارب الدولية لاسيّما في المملكة العربية السعودية نجد نموذجاً تطبيقياً لما أوصت به هذه الدراسة سوف يتم استعراضه في الفصل الرابع.

٨. دراسة ألان وبلتز (Balutis & Alan 2001)، بريطانيا.

عنوان الدراسة:

Government initiatives to integrate the citizens in the planning of services through e-government.

"المبادرات الحكومية لدمج المواطنين في تخطيط الخدمات عبر الحكومة الإلكترونية".

قام الباحثان بدراسة حول مدى دمج المواطنين في ترشيح الخدمات لتقديمها عبر الشبكة الإلكترونية، حيث تناولت الدراسة المبادرات الرئيسية للحكومة الإلكترونية خلال العام(2000_2001)، من أجل فهم إمكانية توفير الخدمات الحكومية على شبكة

الإنترنت، والاستفادة من الحلول التقنية وانسيابية توصيل الخدمات. وأوضحت الدراسة أن السنوات الخمس الماضية شهدت توسعاً كبيراً في تقديم الخدمات الحكومية عبر الشبكة، حيث وصلت المبادرات في مختلف بقاع العالم إلى خمسمائة (٥٠٠) مبادرة مقارنة بثلاث مبادرات في عام (١٩٩٦م).

وأظهرت نتائج الدراسة أن القيمة الحقيقية للحكومة الإلكترونية ليست في مجرد وضع الخدمات على الشبكة، وإنما قيمتها في إجبار الهيئات والمؤسسات الحكومية على إعادة النظر في خدماتها، وإعادة التنظيم وتفعيلها قبل وضعها على الشبكة، وأثبتت الدراسة أن نسبة (١٥٪) فقط من فوائد الحكومة الإلكترونية تنبع من الحلول التقنية، في حين تنبع النسبة المتبقية وهي (٨٥٪) من مدى قناعة الأفراد بها ومشاركتهم في ترشيحها. كما أثبتت أن التحول إلى الشبكة الإلكترونية يعزز من فرص صنع القرارات المجتمعية.

وتوصلت الدراسة إلى ثلاثة دروس مستفادة على النحو الآتي:

١) عدم التقليل من شأن مقاومة موظفي الحكومة للتغيير.
٢) مبادرات الحكومة الإلكترونية يجب أن تتضمن جهوداً لزيادة انتشار الإنترنت واستخدامها.
٣) الحكومة الإلكترونية يمكن أن تصبح محركاً لجلب الأرباح إذا ما تم مشاركة المجتمع في اختيارها والتخطيط لها.

كما بيّنت الدراسة أنه بالرغم من أهمية الجوانب التقنية في عملية إطلاق الحكومة الإلكترونية ومهما كانت جودتها إلا أن المستخدمين هم الأكثر أهمية لدى الحكم على مدى الفائدة المرجوة منها. وقد أفاد الباحث من هذه الدراسة في الاطلاع على نتائج قياسها لمبادرات الدول حول تطبيق الحكومة الإلكترونية خلال فترة معينة.

٩. دراسة مورالي وألمن (Murali & Alamn, 2001)، أمريكا.

عنوان الدراسة:

E-government practices in the U.S. federal government

"ممارسات الحكومة الإلكترونية لدى الحكومة الفيدرالية الأمريكية".

أشرف كل من (Murali & Alamn) على دراسة أعدها مجموعة من طلاب الماجستير في جامعة ميريلاند بهدف إعداد دليل تطبيقي لأفضل المشروعات الحكومية على عدد من

الجهات الحكومية الإلكترونية وسبل التعاون بين الإدارات الحكومية واستخدام أساليب بناء المعايير في مشروعات القطاع الخاص بهدف التوصل للمعايير المطلوبة في التخطيط للحكومة الإلكترونية. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تمايزاً واضحاً بين مشروعات الحكومة الإلكترونية لدى الحكومة الفيدرالية ، وأن هناك ثمانية مجالات "ذات التأثير المرتفع" يجب أن يوليها مديرو المشروعات عناية خاصة وهي الفئة السياسية، والقيادة والميزانية والتقنية، والمستفيدون، والشفافية، والتخطيط، والابتكار. كما ناقشت الدراسة أسس بناء المعايير من عدة منطلقات أسماها "بذات التأثير المرتفع" وهو مدخل مختلف عمّا تناولته الدراسات السابقة لمناقشة متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية. وقد أفاد الباحث من هذه الدراسة في بلورة متطلبات الإدارة الإلكترونية التعليمية.

١٠.دراسة براوون (Brourn, 2002)، السويد.

عنوان الدراسة:

Better public Services through E-government.

"أفضل الخدمات المحلية المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية".

هدفت الدراسة إلى تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية والحكومة الإلكترونية، حيث ذكرت أن تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً يؤدي إلى زيادة التوقعات لدى المستخدمين بوجود إمكانية لتقديم خدمات سريعة وشاملة، وأن تلبي كافة احتياجات المتعاملين معها، وكذلك قياس مدى الحاجة إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومة، وذلك من خلال القيام بمراجعة العمليات الإدارية وأتمتتها، الأمر الذي يؤدي إلى اختصارها واستغلالها بطريقة أفضل. وأظهرت الدراسة دور الحوافز التشجيعية في استقطاب المزيد من العملاء لاستخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية،وأن حافز التعليم في مسار تصميم وتطوير ومراجعة برامج تكنولوجيا المعلومات،يؤدي لنجاح تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً لكل من المواطنين والقطاع الخاص.

وركزت الدراسة على أمرين: الأول إبراز دور الحوافز التشجيعية في دعم المقومات الجانبية في التخطيط للحكومة الإلكترونية ومنها مسارات التعليم في التخصصات التنفيذية التي يحتاج إليها الجانب التقني في عملية التحول، والأمر الثاني هو آليات تقديم الخدمات في الخطوط الأمامية. وكلا الأمرين أسهما في إفادة الباحث لرسم الشكل النهائي للخدمة أثناء عرضها على واجهات التطبيق الإلكترونية (البوابة الإلكترونية). وأوصت الدراسة بتوفير

الوسائل المتعددة للخدمات الحكومية إلكترونياً كالإنترنت، الهاتف، الأكشاك الإلكترونية في الأماكن العامة، مع البقاء على تقديم الخدمات الحكومية بالوسائل التقليدية، لضمان شمول جميع طبقات المواطنين بالخدمات الحكومية.

١١.دراسة سابيالا (Sabella,2004)، أمريكا.

عنوان الدراسة:

How school counselor could Benefit from E-Government solutions.

"أوجه استفادة القيادات المدرسية من حلول الحكومة الإلكترونية".

هدفت الدراسة إلى توضيح مبادرة الحكومة الإلكترونية وتأثيرها الإيجابي المحتمل على مستشاري وإداريي المدارس بالولايات المتحدة إذا تم تطبيقها في مدارسهم، وقدرتها على حل المشكلات التي تقلل من فاعلية وكفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين بواسطة الوسائط الإلكترونية، وأوضحت – الدراسة – أن الحكومة الإلكترونية هي "تعبير مستخدم من قبل حكومة الولايات المتحدة الأمريكية لتعبر عن محاولاتها لزيادة الإنتاجية، وخفض التكاليف باستخدام تكنولوجيا الإنترنت". وبشكل أكثر تحديداً فهي تحاول تسهيل عملية وصول المواطن الأمريكي إلى المعلومات والخدمات الخاصة به وفتح طرق جديدة لزيادة مشاركته في العملية الديمقراطية.

وتعد الدراسة مفيدة للبحث الحالي كونها من الدراسات التي تناولت تأثير الحكومة الإلكترونية المباشر في جانب من جوانب الإدارة التعليمية وهو المدارس بشكل خاص، كما أنها تناولت انعكاس الحكومة الإلكترونية على التعليم عامة.

١٢.دراسة ويستن (Westin،2005) أمريكا

عنوان الدراسة:

Forms of government services available on the Internet.

"أشكال الخدمات الحكومية المتاحة على الإنترنت".

أجريت الدراسة بجامعة (Brown) بولاية (Rhode Island)، وهدفت إلى مراجعة الأوضاع الحالية للحكومة الإلكترونية، من خلال إجراء مسح ميداني سابق في صيف عام (٢٠٠٥) شمل عينة من موظفي الحكومة الفيدرالية، والحكومات المحلية في الولايات المتحدة

الأمريكية إضافة إلى تحليل (١٣١٨) موقع إنترنت حكومياً. وبينت الدراسة أشكال الخدمات الحكومية المتاحة على الإنترنت، ومدى التنوع والاختلاف بين المستويات الفيدرالية المحلية، وكيفية استجابة مواقع الإنترنت لطلبات المعلومات، والخدمات من المواطنين، وكشفت الدراسة أن مواقع الشبكة الحكومية لم تستغل بكامل طاقتها التكنولوجية المتاحة،إضافة إلى ظهور مشكلات تتعلق بوفرة الخدمات، وأخرى تتعلق بالامتداد الديمقراطي،وأوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى خدمات الحكومة الإلكترونية، من حيث توفيرها لشرائح المستفيدين منها ونوعية المعلومات المقدمة لهم.

وقد أفاد الباحث من هذه الدراسة في الاطلاع على تنوع الخدمات التعليمية المتاحة ضمن مواقع الحكومات الإلكترونية الفيدرالية، ما يثري عملية بناء نموذج البوابة الإلكترونية التعليمية للدراسة الحالية.

١٣.دراسة أكمان، وآخرون (Akman and other,2005)،تركيا.

عنوان الدراسة:

E-government Global view and an Empirical Evaluation of citizens.

"المنظور العالمي للحكومة الإلكترونية وأثرها في الجنس البشري".

هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة موضوع الحكومة الإلكترونية بشكل عام ومنظورها العالمي، ومحاولة معرفة تأثير الجنس البشري، ومستوى التعليم بين مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا على نوع الخدمات المختارة، وأوضحت أن العلاقة بين النوع ومستوى التعليم بين مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية جذبت انتباه العديد من الأكاديميين. وقد طبقت أدوات الدراسة على عينة متباينة – من المواطنين – في النوع ومستوى التعليم حيث تم تطبيقه على مواطنين عاديين، وموظفي قطاعات حكومية، وموظفي قطاعات خاصة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة وثيقة بين النوع ومستوى التعليم بين مستخدمي الحكومة الإلكترونية، من حيث اختيار الخدمة ومحتواها. وتتفق الدراسة الحالية والدراسة السابقة في بيئة الدراسة،حيث تناولت البيئة التعليمية، وتختلف معها في الهدف والعينة ومجتمع الدراسة.

وقد أسهمت هذه الدراسة في دعم تشكيل رؤية واضحة لخطة سير البحث الحالي، إذ

بينت تصنيف العلاقات الإنسانية حسب ارتباط المصالح الحياتية للمجتمع ببيئة عمل الحكومة الإلكترونية لاسيّما في مجال التعليم.

١٤.دراسة مؤسسة أبحاث فورمالالين (Fourmilalien, 2007) ،كوريا.

عنوان الدراسة:

Public pressure to provide government services electronically.

"الضغوط الجماهيرية لتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً".

قامت مؤسسة أبحاث (Fourmilalien) وهي شركة متخصصة في مجالات تقنية المعلومات ومقرها كوريا، بدراسة عن سرعة انتشار تطبيق الحكومة الإلكترونية. وأوضحت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية ستنتشر خلال العقد القادم بسبب الضغوط الجماهيرية لتقديم الخدمات إلكترونياً، وأوضحت الدراسة أن التوجه نحو الحكومية الإلكترونية سيكون عملية تدريجية، لكنها لا تلبث أن تتوسع مع تزايد الضغوط الجماهيرية والتي ستجبر الحكومة على التخلي عن الأساليب التقليدية،كما دعت الدراسة إلى ضرورة تسويق الخدمات، وتشجيع الجمهور على الاستفادة منها.

وخلصت الدراسة إلى تحديد مراحل عدة تمر بها الحكومة الإلكترونية وهي على النحو الآتي:

١) المرحلة الأولى:التجريب (Experimentation)، حيث تمتد لمدة عامين من خلال خدمات بسيطة وانتقائية لغرض الكشف عن المشكلات وتقليل المخاطر.
٢) المرحلة الثانية: الربط الرقمي (Digital connectivity)، وتشمل عملية ربط بين أنظمة المعلومات التي تستخدمها الشبكات الحكومية من خلال التكامل.
٣) المرحلة الثالثة:إعادة اختراع الحكومة (Reinventing government)، وذلك من خلال اتباع عمليات تحسين شامل لنوعية خدمات الحكومة الإلكترونية بأبعادها المتعددة.

وينظر الباحث لهذه الدراسة كونها تسلط الضوء على تأثير المجتمع في الجهات الحكومية والضغط الذي تمارسه عليها للتحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية. ما يدعوه إلى افتراض أثر مماثل ينتهجه مجتمع المستفيدين من الخدمات التعليمية، ويقع على عاتق الإدارة التعليمية أن تستعد لضغط المجتمع نحو ضرورة أن تتحول خدمات الإدارة التعليمية التقليدية إلى الإدارة التعليمية الإلكترونية،وهو ما يأمل أن يدعمه الباحث في الدراسة الحالية.

١٥.دراسة هارتمن (Hartimn,2009) ،الدنمارك.

عنوان الدراسة:

The views of respondents on direct experience and practical experience in the methods of e-Government

"آراء المبحوثين حول التجربة المباشرة والخبرة العملية في أساليب الحكومة الإلكترونية"

أجرى (Hartimn) دراسة مسحية عن الحكومة الإلكترونية لصالح مجلس التمييز في الحكومة الدنماركية في الفترة من ١٤- ٢٨ آب ٢٠٠٩) وتتمثل الدراسة في عدد من المسوحات البحثية،شملت الجمهور وموظفي الحكومة،والشركات الخاصة والمنظمات غير الربحية، وتضمنت آراء المبحوثين حول التجربة المباشرة والخبرة العملية في أساليب الحكومة الإلكترونية، والأهداف والتوقعات المستقبلية المرجوة منها. وكشفت الدراسة دعماً ساحقاً لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الإلكترونية، لأنها تمثل نقلة نوعية في الإدارة العامة، وارتقاء بمستوى المشاركة للمواطنين، وتعزيز الرقابة والمسؤولية في أجهزة الدولة،كما أظهرت الدراسة قلق المبحوثين حول مشكلة الأمان في شبكة الإنترنت.

وأوصت الدراسة بوضع خطة استراتيجية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية وفق عدة مبادئ أهمها أن المستفيد هو محور اهتمام الحكومة الإلكترونية،ثم التركيز على النتائج وإتاحة إمكانية الدخول لعموم الخدمات، ودعم المشاركة والعمل الجماعي في انتقاء الخدمات،وتحقيق الفاعلية وضبط التكلفة، والمحافظة على الخصوصية وأمن شبكة المعلومات. وتتمحور الدراسة حول المستفيد من الخدمات الإلكترونية كأساس لعملية التخطيط في الخدمات المقدمة ضمن بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، وتمثل الدراسة مرجعاً للباحثين في مجال قياس رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية. ومن أبرز ما يستفاد من هذه الدراسة تناولها لمفاهيم الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المختصين في مقابل وجهة نظر المستفيدين منها.

المحور الثاني: دراسات حول النظم الإدارية وتكنولوجيا الاتصال.

تشكل النظم الإدارية منطلقاً لفلسفة الإدارة الإلكترونية التي تشكّل بيئة عمل الحكومة الإلكترونية. وهناك علاقة قوية بين نظم المعلومات والإدارة الحديثة من جهة، والحكومة الإلكترونية من جهة أخرى. فعلى سبيل المثال يتم توظيف نظريات إعادة هندسة العمليات الإدارية (إحدى نظريات الإدارة الحديثة) في تصميم نظم المعلومات ومنها تصميم

البوابات والشبكات الإلكترونية (Portal Site & Network)، وفي الوقت ذاته تشكل نظريات إعادة الهندسة أداة رئيسية في بناء وتشكيل الحكومات الإلكترونية، وهذا المثال يدل على مدى ترابط نظم المعلومات بالإدارة والحكومة الإلكترونية. وهو أمر لابد من الإلمام به في الدراسة الحالية لتنفيذ نموذجها المقترح. ومن الدراسات التي تناولها الباحث في البحث الحالي ما يأتي:

أ- الدراسات العربية:

١٦.دراسة: الزهراني (٢٠٠٣)، السعودية.

عنوان الدراسة: تشريعات تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية: الواقع والطموح والمعوقات

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية التشريعات لتقنية المعلومات، وتوضيح خصائص المملكة في مجال تلك التقنية وتقييم الوضع الراهن للتشريعات الموجودة وما هو مأمول منها في المستقبل. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوب التحليل الوثائقي، وأظهرت نتائج الدراسة ما يأتي:

١) أن هناك مجموعة من التشريعات قيد الدراسة وهي (لوائح التجارة الإلكترونية، لائحة الاختراقات الإلكترونية، نظام المفاتيح العمومية والتوقيع الإلكتروني).
٢) هناك عدد من الأنظمة يطمح المجتمع لصدورها منها (نظام الهوية الإلكترونية، نظام التجارة الإلكترونية،نظام العقود،نظام حقوق الملكية الفكرية لمواقع الإنترنت،نظام الاعتداءات على تقنيات المعلومات والاتصالات،نظام الاعتداءات على الحياة الخاصة عبر تقنية المعلومات).
٣) تبين أن هناك عدداً من المعوقات في هذا المجال من أهمها (البيروقراطية والروتين، غياب الخطط القصيرة والطويلة الأجل لأعمال التنظيمات، ضعف الوعي لدى المتعاملين مع تقنية المعلومات بأهمية الأنظمة والتشريعات، عدم وجود جهات أمنية أو محاكم متخصصة في قضايا تقنية المعلومات).

ويلاحظ على هذه الدراسة خلو التشريعات التي تم تناولها من أية تشريعات تتعلق بالإدارة التعليمية أو العملية التعليمية،ويبقى التساؤل في مدى وجود التشريعات التي لها علاقة بالتعليم. وقد أفاد الباحث من هذه الدراسة في الإطار النظري، وذلك في الجوانب التي تتعلق

بالتشريعات اللازمة لتأهيل القطاعات العامة للاندماج مع الحكومة الإلكترونية وأساليب تنمية الوعي العام لدى المتعاملين والمستهدفين من أعمالها بهدف تقليل مقاومة التغيير لدى الأفراد.

١٧.دراسة: رضوان (٢٠٠٤)، مصر.

عنوان الدراسة: الإدارة الإلكترونية :متطلبات ومعوقات التطبيق في المنظمات الإدارية بجمهورية مصر العربية

هدفت الدراسة إلى معرفة المتطلبات التي ينبغي توافرها في المنظمات الإدارية قبل الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الإدارية بجمهورية مصر العربية.

واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي بطريقة المسح الاجتماعي،وطبق استبانة لجمع البيانات من عينة بحثه. وتوصلت الدراسة إلى عدد من المعوقات التي تؤخر التحول نحو الإدارة الإلكترونية وكان من أهمها:

١) افتقار القيادات الإدارية إلى أهمية الإحساس بالتقنية.
٢) انخفاض الحماس لتطوير التقنيات والبرمجيات الإلكترونية.
٣) قلة الإمكانات المالية المخصصة لتطوير البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وانخفاض مستوى الوعي لأهمية الحاسب الآلي لدى المواطنين.
٤) قلة الكوادر البشرية المؤهلة للعمل على الحاسبات الآلية.

كما أظهرت نتائج الدراسة الآتي:

١) تحديد المتطلبات اللازم توفرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية.
٢) الحاجة إلى إعادة هندسة الوظائف الإدارية التقليدية وتحويلها إلى وظائف إلكترونية،
٣) توفير أجهزة الاتصال الإلكترونية الحديثة وتدريب الكوادر البشرية المتخصصة في نظم المعلومات.

وقد استفاد الباحث من هذه الدراسة في تعرّف إجراءات إعادة هندسة العمليات الإدارية والإطلاع على متطلبات إيجاد بيئة نموذجية للإدارة الإلكترونية.

١٨.دراسة: السبيعي (٢٠٠٥)، السعودية.

عنوان الدراسة: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها.

هدفت الدراسة إلى تعرّف الإمكانات البشرية والمادية والإدارية المتوافرة لدى الإدارة العامة للمرور لتطبيق الإدارة الإلكترونية،وتحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بطريقة المسح الاجتماعي ومن خلال تطبيق استبانة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة ما يأتي:

١) قلة الإمكانات البشرية لدى الإدارة العامة للمرور، يليها الإمكانات المادية بدرجة متوسطة،ثم الإمكانات الإدارية بالدرجة نفسها(متوسطة).

٢) وجود رؤية متشابهة بين العاملين من ضباط وأفراد عاملين نحو الإمكانات المادية والإمكانات البشرية والإمكانات الإدارية مهما اختلفت خصائصهم الشخصية والوظيفية.

وقد أفاد الباحث من هذه الدراسة في تعرّف متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية،والمعوقات التي تعترض تطبيقها،والإمكانات البشرية التي يتطلبها تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ب- الدراسات الأجنبية:

١٩.دراسة براين و ماريفي (Brain & Marphy,1996) ،كندا.

عنوان الدراسة:

Re-engineering of administrative processes Creativity and application of methodology.

"إعادة هندسة العمليات الإدارية، إبداع وتطبيق منهجية"

هدفت الدراسة إلى تناول مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) كأحد المفاهيم الحديثة التي برزت في أعمال عدة كتّاب مثل دافينبورت وشورت (١٩٩٠) و هامر (١٩٩٠) وهامر وتشامبي (١٩٩٣)، وهمارنغتون (١٩٩١).

وقد قام المؤلفان بتقديم دراسة حالة لإعادة هندسة عمليات الأعمال الإلكترونية لمشروعات الهندرة وخاصة في (العمليات الرئيسة، عمليات الدعم، عمليات شبكة الأعمال

التجارية، عمليات الإدارة) ثم تناولا أسباب إعادة الهندسة في الشركة موضوع الدراسة. حيث ظهر في المرحلة الأولى عدد من العمليات المرشحة لإعادة الهندسة، ثم تكوين فريق العملية (يخول سلطة ويجب أن يكون ذلك من أعلى مستوى ممكن في إدارة الشركة)، ثم اكتساب الفريق لتعريف واضح ومعرفة بالعملية الحالية،ثم وضع العملية الحالية في نموذج تخطيط بحيث يبرز الفرضيات التي تتطلب التحدي،ثم تحديد الأعمال المطلوبة للانتقال إلى العملية الجديدة،ثم التفاوض على الخطة بحيث يتم تجنب التأثيرات السلبية في الروح المعنوية للمستخدمين. وأظهرت نتائج الدراسة ما يأتي:

١) أن الهندرة أمر حتمي في المؤسسات التي تبدي قدراً من الخسارة في تحقيق أهدافها، وهي ليست نشاطاً سهلاً.

٢) صنف المراحل المبكرة لمنهجية إعادة هندسة الأعمال والإجراءات إلى اختيار العملية التي ستعاد هندستها،وتأسيس فريق وفهم العملية الحالية، وكيف تعمل،وأن يتم اختيار العملية الملائمة بناء على القيمة المضافة لها.

٣) تعد مرحلة تنفيذ الخطة (الأخيرة) لمنهجية إعادة هندسة الأعمال والإجراءات من أشد المراحل صعوبة وتعقيداً .

وبالرغم من وجود العديد من الدراسات والأبحاث في مجال (الهندرة) إلا أن دراسة(Marphy) تعد الأبرز كونها جمعت وناقشت – في الوقت نفسه – كافة الدراسات والمؤلفات في موضوعات ومراحل الهندرة.. ومن واقع اطلاع الباحث على بعض المبادرات في تنفيذ الحكومة الإلكترونية وخاصة في النطاق الجغرافي للدراسة الحالية كمبادرة (يسّر) في المملكة العربية السعودية، ومبادرة حكومة دبي) لاحظ الباحث ثبات مراحل إعادة الهندسة التي تم اتباعها في كلتا المبادرتين، ما جعل هذه الدراسة من المرجعيات التي استخدمها الباحث في ترتيب خطوات إعادة هندسة الخدمات المرشحة للنموذج المقترح للدراسة.

٢٠.دراسة كوهن،وويليام (Cohen & William 2005)، أمريكا.

عنوان الدراسة:

The Use Of The government Service Delivery in Internet.

"الخدمات الحكومية المتاحة عبر شبكة الإنترنت، دراسة مقننة على بعض الولايات".

هدفت الدراسة إلى مراجعة العديد من المواقع الحكومية المنتقاة على شبكة الإنترنت في إيصال الخدمات والاتصالات وفي مجال التجارة الإلكترونية، وكذلك تحليل لتكلفة وعوائد التحول نحو إيصال الخدمات باعتماد شبكة الويب، للعديد من المواقع الفدرالية

والمحلية وعلى مستوى الولاية في أمريكا، وشملت الدراسة كلاً من ولاية ألاسكا، وولاية بوسطن، ولاية فلوريدا، وولاية إنديانا، وولاية تكساس.

وأظهرت الدراسة الدروس المستفادة من الحالات وتطبيقاتها الواسعة لإيصال الخدمات الحكومية إلكترونياً،ومن ثم توفير قائمة للخطوات الواجب اتخاذها من قبل الحكومات عند استخدام الإنترنت في إيصال خدماتها. ومن بين الخمسين موقعاً المتطورة بشكل جيد التي شملتها الدراسة لتوفير الخدمات بشكل مباشر للمواطنين، وجد أن (١٥٪) منها تقوم بجمع معلومات عن عوائد استخدام الويب كوسيلة في تسليم خدماتها، وأن القليل من تلك المواقع قامت بتحليل التكلفة والعوائد قبل المباشرة بعملها. وبتقييم تكلفة الحالات الست محل الدراسة وجد أن الخدمات التي تقدم عبر الإنترنت أقل تكلفة من الخدمات التي تقدم بالطرق التقليدية، وأن إيصال الخدمات إلكترونياً يمكن أن يغير في أنماط توزيع الموارد البشرية، كما يحسن الأداء التنظيمي، حيث يسمح للعاملين بتقليص التركيز على الوظائف الروتينية التي يمكن إنجازها بسهولة وبساطة عن طريق الحاسب، كما يشعر العاملون في الخدمة الإلكترونية بالراحة لأنهم غير ملزمين بصرف وقت طويل في تقديم الإيضاحات للعملاء وحل مشاكلهم. واهتمت هذه الدراسة بتناول تطبيقات الحكومة الإلكترونية من منظور اقتصادي، إذ أثبتت وجود توفير في التكلفة نظير توصيل الخدمات إلكترونياً إلى المستفيدين في مقابل توصيلها بالطريقة التقليدية. وعلى الرغم من معرفة الجميع بهذه الحقيقة، تبقى الدروس المستفادة من هذه الدراسة ثرية عند البحث في التطبيقات الممكنة للإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية،لاسيّما عند تصميم النموذج المقترح للدراسة الحالية، إذ أتاحت للباحث فرصة تعرّف طرق تحليل التكلفة والعوائد باستخدام مواقع الويب، والاستفادة من ذلك أثناء وضع المعايير الخاصة بتنفيذ النموذج.

٢١.دراسة شركة هدستار، وبول (Headstar & Bull company 2007)، النرويج.

عنوان الدراسة:

E-governance changes in the work of non-profit organizations.

"تحولات الإدارة الإلكترونية في عمل المنظمات غير الربحية".

أجرت هدستار و وبول (Headstar & Bull, 2007): وهما شركتان دراسة عالمية بالتعاون مع البنك الدولي والأمم المتحدة وبعض الحكومات ومنظمات الأعمال الدولية وبعض الأكاديميين، والمنظمات غير الربحية وبعض الاتحادات التجارية، شملت أربعين دولة، حيث

أوضحت الدراسة أهمية مواكبة التحولات الإلكترونية الرقمية في مختلف المجالات. وتوصلت إلى بعض النتائج، أهمها أن الإنترنت عامل قوي في عولمة السوق ونمو الدخل العالمي، وستؤثر في العرض والتكلفة وعلاقات المستهلكين والبناء الهيكلي، الأمر الذي يتطلب إجراء تغييرات جذرية في أساليب العمل الحكومية وشركات الأعمال من الشكل التقليدي اليدوي إلى الشكل الآلي الإلكتروني، بل ويجب تطوير المهارات والمعارف للأفراد بما يتناسب مع التطورات والمستجدات التكنولوجية.

وأكدت الدراسة على ضرورة تطوير مؤسسات الرقابة بشكل يعزز الانفتاح والديمقراطية في المنظمات، وعرضت الدراسة أخيراً لمشكلة هجرة الأدمغة، وضرورة البحث عن حلول لهذه المشكلة، واقتراح آليات لحلها تتمثل في بقائهم في أوطانهم، والاستفادة من خبراتهم عن بعد باستخدام التكنولوجيا الحديثة والوسائل الإلكترونية الملائمة.

ومما لفت نظر الباحث في هذه الدراسة اعتبار الإنترنت من العوامل الهامة في العولمة والحكومات الإلكترونية،إذ ستتأثر مبادرات ومشاريع الحكومة الإلكترونية بطبيعة الإنترنت والتقنية المستخدمة بها، وبالتالي فإنه من المهم أن تكون الإنترنت من أهم الاعتبارات التي يستند إليه أثناء تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية وأشكالها بحيث تكون متوائمة مع التقنية المستخدمة بها، وهذا ما يبرر تركيز الدراسة الحالية في الفصل الثالث على الإنترنت كشريك للعملية التعليمية.

المحور الثالث: دراسات حول واقع ومستقبل الإدارة التعليمية.

تمثل الإدارة التعليمية المستهدف من عملية المواءمة مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، ومن هذا المنطلق، قام الباحث بالاطلاع على عدد من الدراسات التي ركّزت على معوقات ومتطلبات الإدارة التعليمية والمدرسية وفرص تحسين عملها من خلال الاستعانة بالتقنية وأساليب الإدارة الحديثة. وبحكم قلة الأبحاث والدراسات العربية (التطبيقية) مقارنة بالأجنبية فلا غرابة في مضي استعراض الباحث المزيد من الدراسات الأجنبية في هذا الفصل، وذلك لتميزها في الجوانب التطبيقية. وقد جاءت تلك الدراسات في هذا المحور على النحو الآتي:

أ- الدراسات العربية:

٢٢.دراسة عبد المنعم، وإبراهيم (٢٠٠١)،مصر.

عنوان الدراسة: معوقات أداء الإدارة المدرسية عن تحقيق أهداف التعليم الثانوي العام.

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على ما تواجهه الإدارة التعليمية بالتعليم الثانوي من قيود ومعوقات تحد من فاعلية الوصول بالتعليم الثانوي إلى الأهداف التي يسعى إليها، بالإضافة إلى تعرف الاتجاهات الحديثة لإدارة مؤسسات التعليم الثانوي بما يحقق الأهداف بأعلى قدر ممكن من الكفاءة، واستخدمت الدراسة أسلوب التحليل الإستراتيجي (Strategic Analysis) وهو أحد المنهجيات المستخدمة حديثاً في الإدارة،وأظهرت الدراسة النتائج الآتية:

١) فشل الإدارة التعليمية الحالية في خلق إدارة قادرة على المواءمة والتغيير باستمرار، وتوفير البيئة التنظيمية، وأساليب العمل الملائمة، وإثارة الدافعية نحو تحمل المسئولية.
٢) ضعف نظام الحوافز الحالي كنظام فاعل للحفز، ومتكافئ مع الإنجاز والمهارة.
٣) عشوائية التدريب القائم وافتقاره إلى الاحتياجات التدريبية المخططة المستمرة وربطها بإستراتيجية العمل ككل.
٤) الاعتماد على مركزية القرار.
٥) ضعف فاعلية نظام الاتصال بين البيئة الداخلية لنظام التعليم الثانوي، وبيئته الخارجية.

وقد أوصت الدراسة بالآتي:

١) تفاعل الإدارة التعليمية مع المتغيرات العالمية والدولية والمحلية، وإحداث التطوير التنظيمي بها للتكيف مع مجتمع المعلوماتية واستخدام التكنولوجيا فائقة الجودة، وتفعيل الميكنة الإدارية وتوظيفها في تسجيل الطلاب، وتحليل نتائج الامتحانات، وعمل الجدول المدرسي.
٢) استعانة الإدارة التعليمية بالنظم الذكية كاستخدام الحاسب الآلي لمواكبة التغييرات التكنولوجية، وتحول التنظيمات الإدارية من الوضع الرأسي إلى الوضع الأفقي والذي يسمح بمرونة عمليات الرقابة والإشراف وصحة العلاقات التنظيمية "ثقافة التنظيم".

ويرى الباحث أن هذه الدراسة تدعم الدراسة السابقة وتتميز عنها في اقتراح الحلول التي لم تظهر في الدراسة السابقة، وخاصة الحلول المتعلقة باستخدام النظم الذكية لمواجهة

مشكلات التعليم الثانوي، والميكنة الإدارية – كما أسماها – والتغيير الذي اقترحه الباحث في التنظيمات الإدارية، حيث مثّل ذلك شكلاً من أشكال الهندرة ما وفّر للباحث فرصة للاطلاع على تجربة تطبيقية في هذا المجال قبل البدء في تطبيقها كمنهج متبع أثناء تصميم النموذج المقترح للدراسة الحالية.

٢٣.دراسة البهواشي، وحنفي (٢٠٠٣)،قطر.

عنوان الدراسة: تصور مقترح لتطوير الأداء التعليمي في ضوء اتجاهات التغيير التربوي.

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على اتجاهات التغيير التربوي وانعكاساتها على الأداء المدرسي مستقبلاً، بالإضافة إلى بيان أبعاد الأداء المدرسي المطلوب على المستوى التقني وما يمكن فعله لمسايرة الاتجاهات المستقبلية للتغيير التربوي، وفي هذه الدراسة يضع الباحثان خمس فرضيات سوف تؤثر في الأداء المدرسي مستقبلاً، وهي على النحو الآتي:

١) سوف يكون للتقدم الذي شهدته تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير قوي في الأداء المدرسي مستقبلاً.
٢) سوف تواجه المدارس تحديات عند تحديث بنيتها التنظيمية.
٣) سوف تؤدي محاولات تحديث البنية التنظيمية للمدارس إلى وضع إطار عمل جديد للقيادة المدرسية.
٤) سوف تزداد أعباء دور القيادات المدرسية مستقبلاً.
٥) سوف تواجه المدارس أزمة في تمويلها مستقبلاً.

وقد ركزت الدراسة على استشراف مستقبل الإدارة التعليمية من خلال وضع فرضيات قد تؤثر في الأداء المدرسي،وأفاد الباحث من هذه الدراسة في صياغة مبررات اختيار مشكلة الدراسة الحالية، إضافة إلى تسليط الضوء على معدلات النمو في الطلب على التعليم والحلول المطروحة لمواجهتها.

٢٤.دراسة القطب (٢٠٠٤)، السعودية.

عنوان الدراسة: نموذج تطوير نظم إدارة التعليم الإلكتروني العربية (E- learning) عبر شبكات الحاسب الآلي.

هدفت الدراسة إلى تعرّف واقع إدارة نظم التعلم الإلكتروني عبر شبكات الحاسب

الآلي بصفة عامة وشبكة الإنترنت بصفة خاصة في البيئة العربية، ومدى الحاجة إلى نظم لإدارتها، والتوصل إلى مجموعة من النماذج الإدارية والفنية التي يمكن الاعتماد عليها في إدارة نظم التعلم الإلكتروني في البيئة العربية عبر شبكة الإنترنت،كما هدفت التوصل إلى مجموعة من الأسس والمتطلبات التي يمكن الاعتماد عليها عند بناء نظام لإدارة نظم التعلم الإلكتروني عبر شبكات الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت بصفة خاصة. وشملت الدراسة عدة مناهج بحثية، حيث استخدم الباحث المنهج المسحي (Survey Methodology) للتعرف على الأوضاع الحالية لنظم التعلم الإلكتروني في البيئة العربية، وتحديد مدى الاستفادة منها، ويتم ذلك من خلال الاستبانات والملاحظات لمراكز التدريب والتعلم من بُعد،ومنهج تحليل المتن لمواقع صفحات الويب (Content Analysis Methodology) ويتم فيه تحليل محتوى صفحات الويب للمراكز العربية وعينة مراكز التعليم و التدريب الأجنبية وعددها (٣٣). ومن أبرز ما تميّزت به هذه الدراسة ما يأتي:

١) قيام الباحث ببناء نموذج الدراسة من خلال الاطلاع على الواقع الفعلي لإدارة نظم التعلم الإلكتروني ونماذج إدارتها المقدمة من المنظمات العالمية، حيث توصل إلى مجموعة من الأسس والمتطلبات التي يحتاج إليها نظام إدارة التعلم الإلكتروني،ثم قام بتحكيمها للوصول إلى شكل نهائي لهذه الأسس والمتطلبات، واشتملت القائمة بعد التحكيم على (١٥)أساساً يندرج تحتها (٤٥) متطلباً أساسياً، وتتفرع إلى (١٨٩) متطلباً فرعياً.

٢) اتباع المنهج التجريبي لتجريب تصميم وإنتاج نظام لإدارة نظم التعلم الإلكتروني، وذلك عن طريق تصميم موقع لإحدى الجامعات الإلكترونية بناء على النموذج المعد لذلك وتحميله على شبكة الإنترنت.

٣) إعداد قائمة تقييم معدلات الاستفادة من النظام: المستمدة من مجموعة المعايير الدولية المقدمة من مراكز الأبحاث العالمية، مع الأخذ في الحسبان طبيعة البيئة العربية. وقد تكونت القائمة من (٤٥) معياراً أمكن التأكد من مدى ملاءمتها للبيئة العربية حيث تم عرضها على مجموعة مختارة من الخبراء لتحكيمها في مجال التعليم والتدريب والشبكات وتصميم المواقع.

ومن المساهمات التي قدمها البحث في مجال نظم المعلومات تقديمه لمجموعة من الأسس والمتطلبات التي يعتمد عليها بناء نموذج لإدارة نظم التعلم والتدريب كبيئة أساسية لضمان التوظيف السليم لتكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني النموذج المقترح وتطبيقه في مراكز التعليم(الجامعات الإلكترونية، والتدريب الإداري، ومراكز التعليم من بُعد، وما توصلت إليه الدراسة من أسس ومتطلبات والعمل على تطويرها بما يخدم البيئة العربية في ظل التطور التكنولوجي المتغير. وقد أفاد الباحث من هذه الدراسة في تحكيم النموذج المقترح للدراسة الحالية.

٢٥.دراسة الشهري (٢٠٠٧)، السعودية.

عنوان الدراسة: واقع الاستخدامات الإدارية لأجهزة الحاسوب في التعليم في محافظة جدة.

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى استخدام أجهزة الحاسوب في إنجاز الأعمال الإدارية في قطاع التعليم، وركزت الدراسة على توظيف البرمجيات الجاهزة والبرامج الخاصة التي تستخدم لإدارة العمليات الإدارية والفنية في أجهزة التعليم داخل إدارة المدرسة وإدارة التعليم.

وطبقت الدراسة على (٧٠) مدير مدرسة، و(٤٠) مشرفاً،و (١٠) مديري تعليم، وصمم استبانة احتوت على (٤٥) فقرة موزعة على أربعة محاور لقياس جوانب الإلمام بالحاسب الآلي والتعرف على استخداماته المتعددة، وتوافر البرمجيات المناسبة في الإدارة التعليمية والمدرسية، وتوافر برامج التدريب والدعم الفني للعاملين على الأجهزة، وتركت الاستبانة مجالاً مفتوحاً لتسجيل رأي المبحوثين في الاستخدامات المفترضة لأجهزة الحاسوب في التعليم.

وانتهت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها ما يأتي:

١) لا ترتبط المدرسة بالشبكة العنكبوتية عبر موقع إلكتروني يخدم العملية التعليمية ، ويرتبط ارتباطاً مباشراً بشبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)، بحيث تقدم فيه المعلومات على هيئة صفحات تعليمية، إضافة إلى ربط جميع أقسام المدرسة الإدارية والفنية بشبكة داخلية وخارجية تقدم المعلومات للإداريين والمعلمين والطلاب وأولياء الأمور.

٢) لا تتوافر مهارات تصميم المواقع المتخصصة لمدير المدرسة أو الوكيل.

٣) أيدت عينة البحث بنسبة (٦٧٪) ضرورة إيجاد المكتبة الإلكترونية لإسهامها في حفظ وأرشفة الوثائق أو الكتب وإتاحتها عبر نظام للدخول والخروج الموثوق.

كما أبرزت الدراسة أن من أبرز الخدمات المتوافرة في البرمجيات الجاهزة والتي يمكن لإدارة المدرسة استخدامها في المدرسة ما يأتي:

١) تسجيل الطلبة، وتنظيم الملفات الإدارية.

٢) تعليم التلاميذ مختلف المواد وخصوصاً الرياضيات والعلوم.

٣) بناء الاختبارات وتدقيقها.

٤) عمل الجدول المدرسي.

٥) إصدار مذكرات التحويل الصحي أو الأمني للمعلمين والطلاب.

وتعد هذه الدراسة من الدراسات المحلية القليلة – على حد علم الباحث – التي تطرقت لاستخدامات الحاسب الآلي في إدارة التعليم باستخدام البرامج الجاهزة. وبالرغم من إيحائها بالحاجة إلى ربط المدارس عبر شبكة الإنترنت إلا أنها لم تبحث مباشرة في المواءمة مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، وبحسب النتائج التي توصلت إليها فإن الدراسة اقتصرت على الاستفادة من البرامج الجاهزة في إدارة التعليم عن طريق شبكات مغلقة في ظل معوق عدم جاهزية المدرسة للارتباط بشبكات إدارية مفتوحة في نطاق التعليم.

٢٦.دراسة: آل إبراهيم (٢٠٠٨)، عُمان.

عنوان الدراسة: واقع ومعوقات استخدام الحاسب الآلي في أعمال إدارة المدارس الثانوية في سلطنة عمان من وجهة نظر المديرين ومساعديهم.

هدفت الدراسة إلى تعرّف مدى استخدام الحاسب الآلي في أعمال الإدارة المدرسية ومعوقاته بالمدارس الثانوية في سلطنة عمان من وجهة نظر المديرين ومساعديهم ، وتحديد مدى اختلاف معوقات استخدام الحاسب الآلي في أعمال الإدارة المدرسية بالمدارس الثانوية بسلطنة عمان باختلاف كل من المسمى الوظيفي والمنطقة التعليمية والنوع والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة في الإدارة ، وعدد سنوات الخبرة في استخدام الحاسب الآلي ، والدورات التدريبية ، والفترة الزمنية لاستخدام المدرسة للحاسب الآلي. ولتحقيق أهداف الدراسة ، قامت الباحثة بتحليل الأدبيات المتعلقة باستخدامات الحاسب الآلي ، وإعداد استبانة تكونت من (١٠٦) فقرات،تم التأكد من صدقها وثباتها. وقد صنفت فقرات الاستبانة إلى خمسة مجالات وهي (شؤون الطلاب ، النظام المدرسي ،برمجيات الحاسوب ، مرافق المدرسة ، وشؤون العاملين) ، وثلاثة محاور لمعوقات الاستخدام وهي (معوقات تتعلق بشخصية العاملين ، معوقات مادية وتقنية ، ومعوقات تنظيمية). وقد تألفت عينة الدراسة من (١٩٠) مديرا ومديرة،و(١٥٠) مساعداً ومساعدة مدير في إحدى عشرة منطقة تعليمية في سلطنة عمان. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما يأتي:

1) أن تقديرات المديرين والمساعدين على المجالات الخمسة لاستخدامات الحاسب الآلي في أعمال الإدارة المدرسية تراوحت بين غالباً وأحياناً، حيث حصل المجال المتعلق بشؤون العاملين على درجة غالبا في مدى استخدام الحاسب الآلي في أعمال الإدارة المدرسية، في حين أن بقية المجالات وهي شؤون الطلاب وبرمجيات الحاسوب ومرافق المدرسة والنظام المدرسي حصلت على درجة أحيانا.
2) أن تقديرات المديرين والمساعدين على المحاور الثلاثة لمعوقات استخدام الحاسب الآلي في أعمال الإدارة المدرسية تراوحت بين العالية والمتوسطة، فقد أظهر محورا المعوقات المادية والتقنية والمعوقات التنظيمية إعاقة بدرجة عالية، بينما أظهر محور المعوقات التي تتعلق بشخصية العاملين إعاقة بدرجة متوسطة.
3) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على محاور الدراسة الثلاثة المتعلقة بمعوقات استخدام الحاسب الآلي في أعمال الإدارة المدرسية تعزى لمتغير المنطقة التعليمية في محور المعوقات المادية والتقنية فقط ، أما بالنسبة لمتغير الخبرة الإدارية فقد كانت الفروق الدالة في محوري المعوقات المتعلقة بشخصية العاملين والمعوقات التنظيمية.
4) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على جميع المحاور الثلاثة المتعلقة بمعوقات استخدام الحاسب الآلي في أعمال الإدارة المدرسية تعزى للمتغيرات التالية: المسمى الوظيفي والنوع والمؤهل العلمي والخبرة في استخدام الحاسب الآلي والخبرة في الإدارة المدرسية والدورات التدريبية والفترة الزمنية التي استخدمت المدرسة فيها الحاسب الآلي.

وفي ضوء تحليل الباحثة لأدبيات استخدام الحاسب الآلي في أعمال الإدارة المدرسية ونتائج الدراسة الميدانية، قدمت الدراسة عدداً من المقترحات والإجراءات المقترحة، من أهمها ما يأتي:

1) تخصيص موازنة سنوية لكل مدرسة تراعى فيها ظروف المدرسة ومستلزماتها المختلفة وأعداد الطلبة.
2) العمل على توفير العدد الكافي والجيد من برامج الحاسب الآلي الإدارية بحيث تتلاءم مع أجهزة الحاسب المتوافرة في المدارس عن طريق إنتاج مثل هذه البرامج محلياً إن أمكن بعد تدريب كوادر متخصصة في هذا المجال، ولا مانع من الاستعانة ببعض برامج

الحاسب الإدارية الجاهزة الجيدة والمتلائمة مع الأجهزة المتوافرة في مدارس السلطنة ومع أهداف الإدارة بحيث تخدم جميع المجالات والشؤون الإدارية.

٣) العناية بالمبنى المدرسي بالصورة التي تحقق أهداف استخدام الحاسب الآلي وخصائص وحاجات الإداريين والهيئة التدريسية على حد سواء، بحيث تشمل مرافق المدرسة.

٤) تنمية الوعي بأهمية ومزايا استخدام الحاسب الآلي في عملية اتخاذ القرار والعملية الإدارية ، بالتنسيق مع الجهات والأجهزة المتخصصة في وزارة التربية والتعليم والمديريات بحيث يتم إعداد خطط ضمن إطار زمني محدد تتضمن عقد ندوات وإلقاء محاضرات وإقامة دورات يضم إليها القيادات الإدارية.

٥) إعطاء الدورات التدريبية المحلية التي تقيمها المديريات اهتماماً أكبر للتدريب على مهارات استخدام الحاسب الآلي وبرامجه واستعمال أسهل الأساليب في شرحها ،والابتعاد قدر الإمكان عن الطرق المعقدة في عرضها حتى لا تنفر المتدربين منها ، وبالتالي تحرمهم من اكتساب هذه المهارات ، كما ينبغي على المديريات زيادة عدد الدورات التدريبية في أثناء الخدمة للإداريين خصوصاً لغير المؤهلين تأهيلاً كافياً في مجال الحاسب الإداري.

وتتميز هذه الدراسة بعدد من الميّزات من أهمها حداثتها، وقربها من مجتمع الدراسة الحالية، وتركيزها على استخدامات الحاسب الآلي في الإدارة المدرسية من خلال الشبكات المغلقة والمحطات الطرفية المستقلة، وتقييمها للبرمجيات المستخدمة في الإدارة،وقد استفاد الباحث من هذه الدراسة في بناء أداة الدراسة وتحديد فقرات البيانات الأولوية والموضوعية.

ب- الدراسات الأجنبية:

٢٧.دراسة فيلكس(Felix,2006) ،أسبانيا.

عنوان الدراسة:

A Framework for the Management of Digital Educational Contents Conjugating Instructional and Technical Issues.

"وضع إطار لإدارة المحتوى الرقمي وتصريف الأعمال التعليمية والتقنية".

نفذ هذه الدراسة قسم هندسة الحاسوب بالتعاون مع قسم العلوم بجامعة كارلوس الثالث بمدريد. وقد رمت الدراسة إلى وضع إطار موحد لبناء المحتوى الرقمي وتصريف الأعمال التعليمية للجامعات الأسبانية من خلال بوابة الخدمات التعليمية ضمن موقع

الحكومة الإلكترونية الأسبانية. واستعرضت الدراسة المنهج الذي اتبعته في الإجراءات الميدانية،حيث قامت بتحليل وفحص قوائم ووثائق الأمم المتحدة وبرامج تنمية التنمية الاجتماعية والاقتصادية وخاصة برنامج نظام الحكم وبناء المؤسسات،ثم أعدت تحليلاً بالتعاون مع شركة مايكروسوفت لاستشراف مستقبل برمجيات التصفح وتصميم المواقع الإلكترونية، وانتهت إلى التوصيات الآتية:

١) حددت وسيلة ترشيح الخدمات عن طريق وسائل التصويت الإلكتروني.

٢) اعتمدت طريقة الدخول إلى نظام بوابة الخدمات التعليمية بالنسبة إلى الموظف والمستفيد من الخدمة عن طريق الرقم الوطني إضافة إلى أنظمة الترميز الشخصية.

٣) وضعت حداً أعلى وحداً أدنى لمواصفات واجهة التطبيق الأساسية والصفحات الفرعية للبوابة التعليمية.

٤) رتبت الخدمات على واجهة التطبيق بدءاً من الخدمات الموجهة إلى المستفيد ثم أدوات إدارة عمليات التعلم، وأخيراً الخدمات الموجهة للمجتمع والشركاء.

ويرى الباحث أن هذه الدراسة قد أفادت الدراسة الحالية في عدة جوانب أهمها تحديد معايير خاصة لواجهات التطبيق، وكيفية التخطيط لإدارة محتوى البوابات الإلكترونية من حيث المضمون، وطريقة عرض الخدمات على واجهات التطبيق.

٢٨.دراسة ماثوكام(Matthew Kam,2007) ،أمريكا.

عنوان الدراسة:

Designing Educational Portal Technology for Developing Regions (Some Preliminary Hypotheses).

"تكنولوجيا تصميم البوابات التعليمية لصالح المناطق النامية: بعض الفرضيات الأولية".

قامت جامعة كاليفورنيا بالتعاون مع جمعية مستخدمي الحواسيب الهندية بإجراء مسح على معدلات الدخول إلى المواقع الخدمية التعليمية في الهند ذات الكثافة السكانية الفقيرة، وذلك بهدف معرفة مدى قدرة تلك المجتمعات على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية الهندية. وكان من أبرز نتائج الدراسة المسحية ضعف أو انعدام قدرة تلك المجتمعات على اقتناء الأجهزة. إضافة إلى ضعف البرمجيات المستخدمة وعدم تحديثها بما يتلاءم مع متطلبات تصفح المواقع التعليمية على شبكة الإنترنت. وقد استند مركز البحوث في وحدة المعلومات بجامعة كاليفورنيا الحكومية على نتائج هذه الدراسة للقيام ببحث يهدف

من خلاله للتوصل إلى الحلول البرمجية المتاحة لتحسين فرص دخول الأفراد والمجتمعات ذوي الدخول البسيطة إلى البوابات التعليمية الإلكترونية وإيجاد البرمجيات التي تتوافق مع متطلبات تصفح البوابات الإلكترونية ،ووضع حلول لمعالجة فرضيات الإشكاليات المحتملة.

وقد شاركت شركة (Apple Mac) في الدراسة من خلال تصميم معمل لمعالجة وتعديل برمجيات تصميم المواقع الإلكترونية تبعاً للمنتج الذي تهدف إليه الدراسة. وانتهت الدراسة إلى تطوير المعايير الخاصة بتصميم المواقع الإلكترونية من خلال تزويدها بالبرامج المجانية ذات القدرة على التحميل من شبكة الإنترنت بمجرد دخول المستخدم إلى المواقع التي تقدم خدمات تعليمية.

٢٩.دراسة ثوماس، وجروبر:(Thomas R. Gruber, 2007)،أمريكا.

عنوان الدراسة:

Communication services in the educational management using the Internet and media.

"خدمات الاتصال في إدارة التعليم باستخدام وسائط الإنترنت".

أعدت هذه الدراسة من قبل مركز أبحاث الشبكة الأمريكية لدعم الموارد المهنية (ACRN) هدفت الدراسة إلى وصف وحصر الخدمات في مجال إدارة التعلم المهني التي يمكن إدراجها باستخدام وسائط الإنترنت. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واختارت عينة من خمسة مجتمعات صغرى مثلت المجتمع الأكبر للدراسة وهم:الطلبة، والآباء، والمعلمون، والمرشدون، وإدارة المدرسة (المدير)، واعتمدت أسلوب المقابلة والاستفتاء الإلكتروني كأدوات لجمع البيانات والمعلومات. وانتهت الدراسة إلى عدد من التوصيات كان من أهمها الآتي:

١) إنشاء مستودع إلكتروني يحتوي كافة المناهج والوسائل والموارد المعرفية.
٢) تصميم نموذج للبريد الإلكتروني مرفق به نظام لإدارة محتوى المحاضرات والنقاشات والدروس التعليمية.
٣) إجراء الاختبارات وتقييمها وإصدار النتائج من خلال نموذج البريد الإلكتروني.
٤) إجراء الاختبارات الذاتية،والقياسات الفردية للميول،والرغبات المهنية من خلال تسجيل المعايير ومطابقتها من مدخلات المستخدم وفق نظام الترميز الشخصي.

ويرى الباحث أن هذه الدراسة مفيدة للدراسة الحالية كونها تطرقت – بتركيز – لإحدى أهم مراحل تصميم البوابات الإلكترونية وهي مرحلة حصر الخدمات، وقد استفاد الباحث من الاطلاع على أسلوب الدراسة في ترشيح الخدمات وبناء أدوات جمع المعلومات من مجتمع الدراسة.

٣٠.دراسة جريس وولد ، وويليام: (William. G& Griswold,2008)، أمريكا.

عنوان الدراسة:

Active Campus - Sustaining Educational Communities through Mobile Technology.

"الاتصال الفعّال في الإدارة التعليمية عبر تكنولوجيا الهاتف النقال".

أعدت هذه الدراسة من قبل مركز الاتصال والتحكم بالمعامل الافتراضية وشبكات الحاسوب في جامعة كاليفورنيا الأمريكية بالاشتراك مع شبكة الاتصالات المحمولة(D.D.C) بولاية (San Diego). وهدفت الدراسة إلى دراسة معوقات تفاعل طلاب الجامعات مع رسائل الخدمات التي تصدر عبر موقع الجامعة المرتبط بموقع الإدارة الإلكترونية بالولاية.

وقد طبقت الدراسة على (٥٠٠) طالب وطالبة من مختلف الشعب والمستويات الدراسية، وتولى فريق من مركز الاتصال والتحكم جمع البيانات والمعلومات من خلال الاختيار العشوائي للعينة في ساحات الجامعة من خلال استخدام أجهزة الحاسوب المحمولة وأجهزة الحاسوب الكفية. وتوزيع الاستبانة الإلكترونية عبر إرسالها إلى عناوين البريد الإلكتروني.

وأظهرت نتائج الدراسة ما يأتي:

١) أبدى (٦٩٪) من عينة الدراسة انزعاجهم من حمل أجهزة الحاسوب الكفي لتأدية الفروض المنزلية بسبب ارتفاع تكلفة استخدام كيبل الألياف البصرية.
٢) هناك (٤٣٪) من عينة الدراسة لا يرون أنفسهم مجبرين على الاكتراث بالخدمات المقدمة كونها لا تمثل أهمية بالنسبة لهم.
٣) طالب (٣٣٪) من أفراد العينة بأخذ آرائهم حول الخدمات المقدمة لهم عبر أجهزة الحاسب الكفية.
٤) يرى (٤٠٪) من أفراد العينة أن الجامعة يجب أن توفر لهم برامج التصفح أو ترفيع البرامج إلى نسخ أحدث دون رسوم مالية.

وقد استخلص الباحث عدداً من الدروس المستفادة من هذه الدراسة أولها أهمية مجانية

الحصول على الخدمة أثناء التخطيط للخدمات الحكومية الإلكترونية،وثانيها تأثير شكل وأسلوب الحصول على الخدمة في رضا المستفيدين منها، ومن ثم فإن حصر الحصول على خدمة الاستعلام عن نتائج الثانوية العامة عبر مزود حصري – على سبيل المثال – يحد من الطلب على الخدمات الإلكترونية.

التعليق على الدراسات السابقة

قام الباحث باستعراض (٢٩) دراسة علمية نشرت في الفترة ما بين (٢٠٠٠- ٢٠٠٩)، وتنوعت المداخل البحثية للدراسات السابقة تبعاً للمحاور المحددة، حيث استعرض موضوع الحكومة الإلكترونية عامة أو في مجال التعليم خاصة، ثم الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية والاتصال التكنولوجي، وأخيراً الدراسات التي تناولت واقع ومستقبل الإدارة التعليمية في ظل ثورة المعلومات.

وقد شملت هذه المحاور مرتكزات تكوين الإطار الفلسفي والعلمي لموضوع الدراسة الحالية. كما حرص الباحث على التنوع في اختيار مصدر إعدادها لتشمل أفراداً لهم اهتمامات أكاديمية بالموضوعات الثلاثة،وجهات حكومية مثل(ACRON) لها رغبة في تقديم الخدمة إلكترونياً، ومراكز يدعمها القطاع الخاص أو قيام القطاع الخاص نفسه بتلك الدراسات من خلال مراكز بحثية تابعة له مثل (Google) و (eBay) . ويبرر الباحث حرصه على إيجاد هذا التنوع لاشتراك هذه الجهات في صناعة وبلورة رؤى الحكومة الإلكترونية من منطلق المسؤولية العامة كالجهات الحكومية والمصالح التي تتبعها،أو من المصلحة الخاصة كالشركات والمؤسسات، أو في سبيل السعي للتأهيل الأكاديمي من الأفراد والمختصين.

وبإلقاء نظرة شاملة حول الأساليب المنهجية المستخدمة، نلاحظ اعتماد بعضها على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى العوائق والمتطلبات، كما في دراسة كل من العتيبي (٢٠٠٤) و الشريف (٢٠٠٣) و (Deloitte,2000)، واعتماد بعضها الآخر على المسوحات الوثائقية والاجتماعية للوصول إلى آراء المبحوثين حول الخدمات الإلكترونية التعليمية المتاحة وأنماط الحصول عليها كما في دراسة كل من (Thomas,2007) و (Matthow ,2007)، كما اعتمد آخرون منهج التحليل الاستراتيجي (Strategic Analysis) كما في دراسة عبد المنعم و إبراهيم (٢٠٠١).

أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت منهجين لتحقيق أهدافها، حيث اتبعت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن أسئلة الدراسة، واتبع أيضاً إجراءات إعادة هندسة الأعمال كمنهج للوصول إلى تصميم النموذج المقترح للبحث، إذ يدخل خطوات تطبيق تلك الإجراءات ضمن منهج تحليل النظم ومنهج التحليل الاستراتيجي. وبالرغم من أن إجراءات إعادة هندسة الإجراءات لا تعد من المناهج المتعارف عليها في مجال العلوم التربوية إلا أنه تمثل منهجاً علمياً متبعاً في أبحاث علم الإدارة والتخطيط الاستراتيجي (James,2009,33).

وسعت الدراسات السابقة إلى التكامل فيما بينها وصولاً إلى بيئة عمل الحكومة الإلكترونية بكامل متطلباتها وإجراءاتها في غالبية النشاطات والأعمال المجتمعية، إلا أن التطرق إلى الإدارة التعليمية ومواءمتها مع بيئة الحكومة الإلكترونية لم يأخذ نصيبه من البحث والانتشار، ويلاحظ على الدراسات السابقة ما يأتي:

١) إن معظم الدراسات التي تناولت توظيف التقنية في مجال التعليم لم تصل إلى مستوى وصفها على أنها محاولة للوصول إلى مفهوم الإدارة أو الحكومة الإلكترونية. فما زالت تنظر إلى التقنية على أنها أداة تعليمية وليست لإدارة عملية التعليم، وتحصر استخدامها في العملية التعليمية وفق هذا الأساس.

٢) تناولت الدراسات أبجديات الإدارة الإلكترونية من خلال مناقشتها لبرامج الحاسوب(الجاهزة) أو تأمين أجهزة طرفية لأعمال الإدارة المدرسية إلا أن ذلك لا يعني الوصول إلى بحث أساسيات تكوين بيئة الإدارة(الحكومة)الإلكترونية، وفي أفضل الحالات التي وردت في الدراسات السابقة إدخال الإنترنت إلى بيئات التعلم وليس ربط المدرسة – كممثل للبيئة التعليمية – بالبيئات الإدارية الخارجية، وهذه الحال لا يمكن وصفها ببيئة إدارية إلكترونية.

٣) إن معظم الدراسات السابقة أشارت إلى وجود ضعف في جوانب العملية الإدارية داخل الأجهزة الحكومية ومنها القطاعات التعليمية،ومن ثم فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية يمر من خلال إعادة هندسة الأعمال والإجراءات إضافة إلى الخطوات التي تتطلبها مواءمة عمل تلك الأجهزة لاسيّما الأجهزة التعليمية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، ومن ثم فإن تطوير تلك الأجهزة يعد تحصيلاً مكتسباً على طريق التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

٤) تتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في المجال البحثي (بيئة عمل الحكومة الإلكترونية) إلا أنها لا تماثل أياً منها في التعمق بدراسة مباشرة لإجراءات تحول الإدارة التعليمية – كاختصاص – من سمة الإدارة التقليدية إلى أسلوب عمل الإدارة الإلكترونية وإبرازها في بيئة عمل الحكومة الإلكترونية

وقد أفاد الباحث من الدراسات السابقة في إثراء الجوانب النظرية،وبناء أداة البحث،وتحديد معايير بناء النموذج المقترح للبحث الحالي،وتصميم النموذج وما يتطلبه من إجراءات وعمليات. واستعراض آراء الفئات المستهدفة من عمل الحكومة الإلكترونية لاسيّما تلك الدراسات التي تناولت توظيف التقنية في الاتصال بفئة المتعلمين والقائمين عليهم.





مشاريع الحكومة الإلكترونية ومبادراتها (عربياً وعالمياً)

الفهرس

مشاريع الحكومة الإلكترونية ومبادراتها (عربياً وعالمياً)

تمهيد:

يكشف التقرير الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة (UNDESA) حول تصنيف الاستعداد لتطبيق الحكومة الإلكترونية لدول العالم عام (٢٠٠٨)، أن الحكومات الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي قد حققت تحسناً ملحوظاً منذ المسح الذي أُجري خلال عام (٢٠٠٥)،فقد احتلت دولة الإمارات العربية المتحدة المركز (٣٢)مقارنة بالمركز (٤٢) في التصنيف الماضي،وتقدمت مملكة البحرين من المركز (٥٣) إلى المركز (٤٢)، في حين انتقلت دولة قطر من المركز (٦٢) إلى المركز (٥٣)، وقفزت دولة الكويت من المركز (٧٥) إلى المركز (٥٧)، وتقدمت المملكة العربية السعودية من المركز (٨٠) إلى المركز (٧٠)،فيما جاءت سلطنة عمان في المركز (٨٤) بعد أن كانت في المركز(١١٢) في الفترة نفسها. (UN E-Government Survey, 2008, 23) ، والجدول التالي رقم(١/١) يوضح ترتيب دول الشرق الأوسط في تصنيف الاستعداد الإلكتروني لعام ٢٠٠٨.

جدول رقم (١/١): ترتيب دول الشرق الأوسط في تصنيف الاستعداد الإلكتروني لعام ٢٠٠٨

البلد	2008 مؤشر	2005 مؤشر	2008 تصنيف	2005 تصنيف
إسرائيل	0.7393	0.6903	17	24
الإمارات	0.6301	0.5718	32	42
قبرص	0.6019	0.5872	35	37
البحرين	0.5723	0.5282	42	53
الأردن	0.5480	0.4639	50	68
قطر	0.5314	0.4895	53	62
الكويت	0.5202	0.4431	57	75
السعودية	0.4935	0.4105	70	80
لبنان	0.4840	0.4560	74	71
تركيا	0.4834	0.4960	76	60
عمان	0.4691	0.3405	84	112
اذربيجان	0.4609	0.3773	89	101
جورجيا	0.4598	0.4034	90	83
أرمينيا	0.4182	0.3625	103	106
سورية	0.3614	0.2871	119	132
العراق	0.2690	0.3334	151	118
اليمن	0.2142	0.2125	164	154
إقليمي	0.4857	0.4384		
عالمي	0.4514	0.4262		

المصدر: تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠٠٨

ويبرز الجدول السابق حضوراً ملموساً لدول مجلس التعاون الخليجي يدل على أداء قوي في مجال الجاهزية الإلكترونية، ويعود هذا الأداء إلى الاستثمارات المالية في اعتماد توفير البنية التحتية المتعددة الوسائط ذات الحزم العريضة،استجابة لتزايد الطلب على تطبيقات الحكومة الإلكترونية من قبل المواطنين. وتدعم المنظمات الدولية وخاصة منظمة الأمم المتحدة (UNDESA) بقوة استعداد الدول للحكومة الإلكترونية من خلال إيجاد عدة وسائل للقياس والتحليل. إذ يعد كل من "مقياس الاستعداد للحكومة الإلكترونية" (Readiness UN E-Government Web)، ومقياس المواقع (Web Measurement) على درجة كبيرة من الاعتمادية لدى المنظمات والحكومات الدولية،ويهدفان إلى مساعدة الحكومات على قياس مدى تقدمها في تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية والاستمرار في تحسين وتطوير برامجها في هذا الخصوص.

كما يقيسان أيضاً مدى توافر المواقع الوطنية الإلكترونية عبر الشبكة لخدمة الجمهور مثل مواقع لوزارات محدّدة تتضمن الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية والعمل والمالية، وجاءت دولة الإمارات العربية المتحدة في طليعة دول المنطقة في تقييم "مقياس المواقع" عام (٢٠٠٨)،حيث احتلت المركز (١٢) على مستوى العالم متقدمة على نظرائها من دول مجلس التعاون الخليجي والعديد من الدول النامية،تليها عمان بالمرتبة (٥٢)،ثم السعودية بالمرتبة (٦٠)،(UN E-Government Web Measurement, 2008,109). ويوضح الجدول التالي رقم(١/٢) ترتيب أفضل(١٢) دولة في التصنيف الدولي للاستعداد الإلكتروني لعام ٢٠٠٨.

جدول رقم (١/٢):ترتيب أفضل (١٢) دولة في التصنيف الدولي للاستعداد الإلكتروني لعام ٢٠٠٨

البلد	مؤشر	ترتيب
الدنمارك	1.0000	1
السويد	0.9833	2
أميركا	0.9532	3
النرويج	0.9465	4
فرنسا	0.8294	5
كوريا	0.8227	6
نيوزلندا	0.7893	7
كندا	0.7659	8
استراليا	0.7525	9
اليابان	0.7425	10
مالطا	0.7258	11
الإمارات العربية المتحدة	0.7157	12

المصدر: تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠٠٨

ويلاحظ من الجدول السابق تسجيل الحضور العربي المتقدم لدولة الإمارات العربية المتحدة، ما يدل على ريادتها العربية ومنافستها الدولية في هذا المجال.

جدول رقم (١/٣) ترتيب السعودية بين أفضل (١٠٠) دولة في التصنيف الدولي للاستعداد الإلكتروني لعام ٢٠٠٨

البلد	التصنيف	مؤشر
عمان	52	0.4849
بلغاريا	53	0.4849
الهند	54	0.4783
قبرص	55	0.4783
جواتيمالا	56	0.4749
سلوفاكيا	57	0.4749
فاتيكان	58	0.4716
فنزويلا	59	0.4682
السعودية	60	0.4649

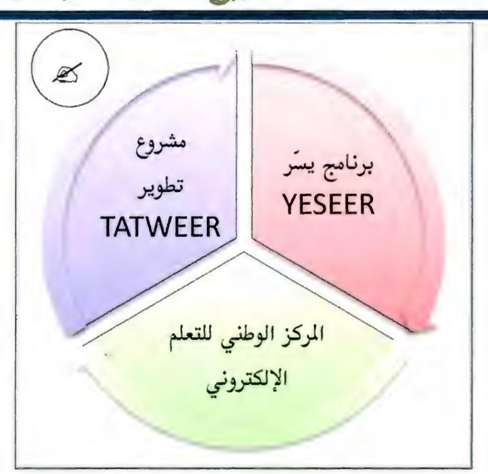
المصدر: تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠٠٨

وتعبّر هذه الأرقام والإحصائيات عن مدى قوة التجربة الدولية التي تخوضها المجتمعات في حقل الحكومة الإلكترونية، ودلالة على حجم وثراء التجربة الدولية في هذا المجال. وقد استخدمت هذه الإحصاءات في الدراسة الحالية للوصول إلى الدول التي تمتلك مشروعات ومبادرات متميزة، وتسليط الضوء عليها للتعرّف على تجربتها في دمج التعليم ضمن تطبيقات الحكومة الإلكترونية. وإثراء الدراسة الحالية وصقل النموذج المقترح. ويتناول هذا الفصل مشاريع الحكومة الإلكترونية عربياً وعالمياً،مع التركيز على الجوانب التطبيقية في المجال التعليمي.

أولاً: مشروعات المملكة العربية السعودية ومبادراتها.

على الرغم من حداثة التجربة السعودية والتقدم التي بدأت مع مطلع عام (٢٠٠٠) على صعيد التقييم الدولي إلا أنها تزخر بالعديد من المشروعات والمبادرات التي من المؤمل أن تحسن أداء الحكومة الإلكترونية،(نشرة برنامج يسّر،٢٠٠٣،٣). وتتميز هذه التجربة بوفرة التطبيقات التي تتناول مجالات التربية والتعليم.

والشكل التالي رقم (٢/٢) يبرز أهم المشروعات السعودية التي تطرقت لمجال الأتمتة في العملية التعليمية. ويسلّط الباحث الضوء على التجربة السعودية كونها موطن الدراسة الحالية، حيث من المهم أن تتوافق الدراسة الحالية مع السياق النظامي والتقني الذي يتم تطبيقه في مؤسساتها وقطاعاتها المختلفة. وفيما يأتي عرض لأبرز هذه المشروعات والمبادرات:



شكل رقم (٢/٢): المشروعات الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية وإدارة التعلم في المملكة العربية السعودية

١. برنامج التعاملات الإلكترونية السعودية يسّر (Yesser):

يجسد برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسِّر) اهتمام المملكة العربية السعودية بتطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية. ويعد هذا البرنامج من المبادرات التنموية التي تتبناها حكومة المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في جميع جوانب الحياة،وذلك لما تقدمه مفاهيم التعاملات الإلكترونية الحكومية من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني،وقد صدر الأمر السامي المتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

ونظراً لأهمية التعاون بين جميع القطاعات المستفيدة،وأهمية المساهمة الجماعية في الجهد المادي والمعنوي لتحقيق الأهداف، قامت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بإنشاء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر) بمشاركة كل من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات باعتبارها الداعم الفني، ووزارة المالية. (Yafi profile, 2004, 3).

ويهدف البرنامج إلى رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام، وتقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال،وزيادة عائدات الاستثمار،وتوفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب. كما يقوم البرنامج بدور الممكّن والمحفز لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، ويقلل المركزية في تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بأكبر قدر ممكن، مع وضع الحد الأدنى من التنسيق بين الجهات الحكومية. (Yesser statute, 2004, 14)

١,١. ماهية برنامج يسّر :

يعرّف برنامج يسّر (٢٠٠٤) التعاملات الإلكترونية الحكومية بأنها "الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة إلى حكومة Government - Government)، وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد (حكومة إلى أفراد Government - Costumer)، وقطاعات الأعمال (حكومة إلى أعمال Government - Business)،(Yesser statute, 2004, 33).
وبحسب مذكرة التفاهم التي وقعتها هيئة البرنامج مع الجهات المشاركة عام(٢٠٠٦)، فقد تم تقسيم تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية إلى ثلاثة أقسام رئيسية هي:

أ- تطبيقات منتشرة في جميع الجهات الحكومية (التطبيقات النمطية)، مثل: أنظمة شؤون الموظفين، والأنظمة المالية، وأنظمة حفظ الملفات، وغيرها.
ب- تطبيقات مشتركة بين عدد من الجهات الحكومية، كنظام طلبات الاستقدام.
ت- تطبيقات خاصة بالجهة الحكومية. كنظام قبول الطلاب في المدرسة أو نظام حفظ وتسجيل درجات الطلاب. (Saudi e-government program, 2005, 16)

ولدفع مبادرة المملكة للتعاملات الإلكترونية الحكومية إلى الأمام، قام برنامج يسّر بتطوير الاستراتيجية الوطنية والخطة التنفيذية الأولى ليتم تنفيذها خلال السنوات الخمس القادمة بدءاً من عام ٢٠٠٦ (مجلة المعلوماتية، ١٦، ٢٠٠٥).

وتستند إستراتيجية برنامج يسّر على رؤية محددة وهي "أن يتمكن الجميع بنهاية عام٢٠١٠م من أي مكان وفي أي زمان من الحصول على خدمات حكومية بمستوى متميز تقدم بطريقة متكاملة وسهلة من خلال العديد من الوسائل الإلكترونية الآمنة"، (مجلة المعلوماتية، ٢٠٠٥، ٢٣).

وقد فصّل النظام الأساسي لبرنامج يسّر رؤية تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، مشيراً إلى ثلاثة أهداف رئيسية يتم تحقيقها من خلال وسائل إجرائية عدة ليتم تحقيقها من خلال مبادرة التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة خلال السنوات الخمس القادمة ،وهي على النحو الآتي:

أولاً: توفير خدمات أفضل بنهاية عام (٢٠١٠).

ثانياً: زيادة مستوى الكفاءة والفاعلية في القطاع الحكومي.

ثالثاً: المساهمة في رخاء وازدهار الوطن(يسّر Yesser، ٢٠٠٤، ١١)

١,٢.منهجية برنامج يسّر:

يغطي برنامج يسّر المسارات والقضايا المتعلقة بمشروع التعاملات الإلكترونية الحكومية من خلال تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية والنظر إلى التحديات والمشكلات التي يمكن أن تواجه قضايا ومسارات مشروع التعاملات الحكومية وكيفية تفاديها والحد من آثارها السلبية. وقد اعتمد برنامج يسّر (٢٠٠٤) منهجية البرنامج التنفيذية في النقاط الآتية:

١,٢,١. معالجة مفهوم مشروع التعاملات الحكومية عن طريق طرح أثر ودور التقنيات الحديثة والوسائل الإلكترونية على مسار أداء العمل في المنشآت الحكومية وتسهيل حياة الأفراد والمؤسسات الخاصة.

ويستنتج من هذه النقطة التركيز على الجانب التثقيفي وإيجاد أدوات التواصل المناسبة كالمطبوعات والنشرات الدورية والمواقع التفاعلية،ويدل ذلك على مدى إحساس المسؤولين بوجود مشكلة تتعلق بالفهم الخاطئ لمفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية بين فئات وشرائح المجتمع،وضرورة تصحيح هذا الفهم بين فئات المجتمع بل وحتى بين فئات الموظفين والمسؤولين لما لذلك من أثر في نجاح مشروع التعاملات الإلكترونية.

١,٢,٢. توضيح الدلالة العلمية والتقنية لمشروع التعاملات الإلكترونية الحكومية وإيضاح جوانب ودلالات المفهوم، وإبراز ما يحتويه المشروع من أبعاد تتعدى البعد التقني إلى تغييرات جذرية في مسار ومفهوم العمل الحكومي أو حتى الحاجات الفردية للمجتمع.

إن استيعاب المجتمع وخاصة فئات الموظفين والقياديين لأبعاد مفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية يسهم في إنجاح المشروع،فقد يفهم على أن التعاملات الإلكترونية الحكومية هي مسألة تقنية بحتة منوطة بالمختصين في علوم الحاسب الآلي والمعلوماتية، وهو أمر فيه لبس كثير يؤدي إلى تأخر الإجراءات التمهيدية التي تحتاج إليها أي جهة ترغب في إيجاد بيئة إدارة إلكترونية.

وعلى الرغم من أهمية دور المختصين في علوم الحاسب الآلي في صناعة بيئة الحكومة الإلكترونية، إلا أن الباحث ينظر إلى دورهم كدور ثانوي نظراً لانتشار التقنية وامتلاك

الغالبية للمعرفة في أساسياتها. فمن السهل أن يتم إيجاد جهة تعمل على جمع ما تحتاج إليها الحكومة الإلكترونية من متطلبات. لكنه من الصعب في الوقت نفسه أن يسند للمختصين في الحاسب الآلي والمعلوماتية فهم احتياجات ومتطلبات وطبيعة كل بيئة إدارية أو تخصصية. وهذا ما يبرر النظرة الثانوية لدور المختصين في الحاسب الآلي. وتبقى النظرة التكاملية أساسية في هذا النوع من العلاقة بين المختصين في التقنية والمستخدمين لها وخاصة في الجوانب البرمجية.

فعلى سبيل المثال تظهر الأبعاد الأخرى لدلالة مفهوم الحكومة الإلكترونية في مجال الإدارة التعليمية في تناولها لنظم المعلومات الإدارية من خلال وسائل الحفظ والأرشفة والاسترجاع والتحليل،.. وغيرها،وتناولها للإدارة الحديثة من خلال نظريات تحليل النظم وإعادة هندسة الإجراءات الإدارية، وتناولها لطبيعة تخصص الإدارة التعليمية والسمات الديموغرافية لبيئة عملها المختلفة والمتنوعة،وهي أبعاد يجب أن يلم بها القياديون والإداريون بحيث يمكنهم كسب الوقت بتهيئة الجوانب التي لا علاقة للبعد التقني أن يحيط بها، وبمعنى آخر فإنه من غير المنطقي أن يلم المختصون بعلوم الحاسب الآلي وتقنية الاتصال بجميع هذه الجوانب لإيجاد التغييرات الجذرية في مسار العمل الحكومي (التعليمي) وصولاً إلى بيئة الحكومة الإلكترونية.

١,٢,٣. تناول الأدوار الملقاة على عاتق الجهات ذات العلاقة في مستويات الإدارة الثلاثة لاسيما في مستوى الإدارة العليا وأصحاب القرار فيما يتعلق بتبني وتفعيل التغييرات المرافقة لتطبيق مشروع التعاملات الإلكترونية، واستعراض دورهم في التخطيط لتطبيق وإنجاح وتحقيق أهداف المشروع من خدمات تقدمها الجهات الحكومية إلكترونياً.

١,٢,٤. تسليط الضوء على الأمثلة للخدمات الإلكترونية المطبقة في المملكة العربية السعودية،وتحديد المعايير التي يتم على أساسها اختيار الإجراءات الحكومية لتقدم كخدمة إلكترونية كونها المنتج النهائي لتطبيق منظومة التعاملات الإلكترونية الحكومية.

١,٢,٥. تناول مفهوم الجاهزية الإلكترونية باعتبارها مؤشراً يعكس مدى قدرة المنشأة على تطبيق الخدمات الإلكترونية من حيث توافر المعدات التقنية والكوادر المؤهلة.

١.٢.٦. التطرق إلى إدارة التغيير كونها من أهم المجالات والقضايا المطروحة المتعلقة بمشاريع التعاملات الحكومية لما تتطلبه من جهد ووعي ودراية بالتحديات والمخاطر المرافقة للتغيير الذي يولده تطبيق مشاريع التعاملات الحكومية.

١.٢.٧. طرح أهمية تطوير العمليات الإدارية في الجهات الحكومية أو لدى القطاع الخاص لتتماشى مع متطلبات تنفيذ الخدمات بالأساليب والتقنيات الحديثة، ويركز هذا الجانب على مجرى سير العمليات الإدارية التقليدية بذكر منهجية إعادة هندسة العمليات الإدارية (re-engineering systematic).

١.٢.٨. رسم السياسة التدريبية وتهيئة الأطر باعتبارها قضية أساسية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالتطور الحاصل على مجرى المعطيات الإدارية وانعكاس هذه التطورات والتعديلات ليس على البعد الإداري والعملي للعمليات الإدارية فقط بل يتجاوزه إلى المتطلبات اللازمة من موظفين مؤهلين وهيكلة للموارد البشرية عامة. (Saudi e-government operational plan,2005,41)

وقد أعد برنامج يسّر – وفق منهجيته السابقة – إطار عمل لتمكين الخدمات الحكومية الإلكترونية عام(٢٠٠٠) مستفيداً من المعرفة والخبرة المتوافرة في البرنامج، حيث روعي أن يكون هذا الإطار مبنياً ومتوافقاً مع المعايير العالمية في هذا المجال مثل TOGAF, SOA. وبهدف تبسيط إطار تمكين الخدمات الإلكترونية ببرنامج يسّر قام المختصون بتقسيمه إلى ثلاث مراحل على النحو الآتي:

أ- شرح خطوات تنفيذ مشاريع الخدمات الإلكترونية: والتي تشمل الإستراتيجية المبدئية، والتحليل، وإعداد كراسة المواصفات والشروط.

ب- إعادة تصميم إجراءات الخدمات الحكومية:تعد عملية إعادة تصميم إجراءات الخدمات الحكومية الجزء الأساسي والأهم في إطار تمكين الخدمات الإلكترونية. وتغطي الوثائق المختلفة التي تم إعدادها لهذا الغرض الخطوات الأساسية في عملية إعادة تصميم إجراءات الخدمات الحكومية والتي تشمل: الجدول الزمني للتنفيذ، والتحليل التجاري والتقني مصحوباً بكافة إجراءات العمل، ومدعومة بمخططات سير التنفيذ، إضافة إلى النماذج والأمثلة.

ت- إعداد كراسة المواصفات والشروط: وتشرح هذه المرحلة كيفية إعداد كراسة المواصفات والشروط للخدمات الإلكترونية، وتقييم العروض. كما تشمل هذه المرحلة جميع الإجراءات والنماذج اللازمة لإعداد كراسة الشروط والمواصفات والتي تشمل

كذلك تحديد المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية.(Yesser Framework to enable electronic services.2000,23)

١,٣.مكونات آلية تطبيق برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية:

أعد البرنامج إطاراً موحداً لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية عام (٢٠٠٢)، يشمل مواصفات وسياسات مشتركة بين الجهات الحكومية، لتمكين ترابط الجهات إلكترونياً، وتسهيل تنفيذ التعاملات وتبادل البيانات فيما بينها ،وتكمن أهمية هذا الإطار في تمكين ترابط الجهات الحكومية بنفس الصيغة، وتسهيل تبادل البيانات فيما بينها، وشرح آلية التنفيذ. وقد استندت آليات تطبيق المشروع على مجموعة من المرتكزات، من أبرزها ما يأتي:

١,٣,١. إيجاد معايير البيانات المشتركة التي تعمل على تطوير دليل معايير البيانات المشتركة، بالإضافة إلى دليل تمثيل البيانات المشتركة.

١,٣,٢. توفير المعايير والإجراءات الفنية واختبار مدى ملاءمتها لأغراض ترابط الجهات الحكومية، وتكامل، وتبادل البيانات الحكومية ،وفهرسة البيانات الحكومية وتنفيذ الخدمات الإلكترونية الحكومية وأمن المعلومات.

١,٣,٣. تدشين بوابة (Yafi يفي) وذلك من أجل توفير بيئة تعاونية تمكن لجنة العمل الرئيسية من التواصل مع فرق العمل المشتركة ،وتحرير وتدقيق ومراجعة ونشر وحفظ وثائق العمل المختلفة، إضافة إلى جدولة الاجتماعات فيما بين لجنة العمل الرئيسية وفرق العمل داخل القطاعات الحكومية (Yesser Framework to enable electronic services,2007, 25) .

وتعد هذه البوابة بمثابة وسيلة تعريفية ومصدر معلومات موثّقة للقطاعين العام والخاص، وتتيح البوابة مجموعة من وسائل الاتصال الإلكترونية التي ترسل رسائل تنبيه حول التغييرات التي تطرأ على المعايير أو التقنيات المستخدمة داخل برنامج يسّر .

٢. المركز الوطني للتعلم الإلكتروني:

تأسس المركز الوطني للتعلم الإلكتروني عام (٢٠٠٨) نتيجة لاعتماد تنفيذ وضع الخطة الوطنية لتقنية المعلومات التي أوصت بتبني التعلم الإلكتروني، والتعليم من بُعد، وتطبيقاتهما في التعليم العالي وإنشاء مركز وطني لتوفير الدعم الفنّي و الأدوات والوسائل اللازمة لتطوير

المحتوى التعليمي الرقمي. وظهور الحاجة الملحة نتيجةً للانفجار السكاني الهائل، ونقص أعضاء هيئة التدريس كمّاً وكيفاً، ولتقليل الهدر المالي، والتنسيق في البرامج المعتمدة،

وأساليب التدريب، وإنتاج المواد التعليمية، ..وغيرها. (مجلة جامعة الملك سعود، ٢٠٠٨، ٩). ويعتمد هذا النظام على تقنيات التعلم الإلكتروني والتعليم من بُعد، ويخدم العمليّة التعليمية في مؤسسات التعليم الجامعي في كافة مراحلها ولجميع فئاتها وشرائحها دون قيود للزمان أو المكان، ويعمل المشروع على تدشين عدد من المشروعات (الشكل رقم٢/٣) من أهمها المشروعات الآتية:



شكل رقم (٣/٢):مبادرات مشروع المركز الوطني للتعلم الإلكتروني

٢,١.نظام "تجسير":

يتبنى نظام "تجسير" بشقيه التقني والأكاديمي تطوير التعليم التقليدي، وأساليبه، وتحديثها، لتواكب الطرائق والأساليب التعليمية المعاصرة . وتتلخص المبادرة في دعم مؤسسات التعليم الجامعي لتبني أحدث التطبيقات في مجال التعلم الإلكتروني والتعليم من ُبعد . وتأتي أهمية المبادرة من منطلق تسهيل عملية التحوّل، ووضع اللبنة الأولى لبنية متكاملة لتطبيقات التعلم الإلكتروني، حتى تكون هذه المبادرة المظلة الشاملة لما يأتي:

٢.١.١. دعم تبني نظام "جسور" من قبل قطاعات التعليم والمركز الوطني للتعلم الإلكتروني.

٢.١.٢. تدريب الطاقات البشرية في مؤسسات التعليم الجامعي في المجال الفني، لتسهيل استخدام نظام جسور، ودعمه، وتكوين خطوط الإنتاج.

٢.١.٣. الدعم الاستشاري واللوجستي في مجالات تقديم الحلول المثلى لتطبيقات التعلم الإلكتروني وتوفير أفضل النماذج لهذا المجال.

٢.١.٤. الشراكة في برامج التوعية، وإدارة التغيير، وذلك من خلال تقديم المطبوعات، وإقامة المحاضرات التوعوية والدورات التدريبية (http://www.elc.edu.sa, 2008).

٢.٢.نظام "جسور":

يعد نظام "جسور" لإدارة التعلم الإلكتروني منظومـة برمجية متكاملة مسؤولة عن إدارة العملية التعليمية الإلكترونية،وهو جانب تطبيقي فعلي لإدارة التعلم الإلكتروني توظف فيه آليات الاتصال الحديثة، لدعم العملية التعليمية، وإثرائها والرفع من جودتها. وهو أشمل من مجرد تقديم مجموعة المقررات من خلال المواقع الإلكترونية للجامعات والكليات والمعاهد. ويتعدى ذلك إلى العمليات التي يتم من خلالها إدارة عملية التعلم بكاملها، بما في ذلك تسجيل دخول الطلاب، وتتبع تقدمهم، وتسجيل البيانات،وإعداد التقارير حول أدائهم.

ويرتكز التعلّم الإلكتروني بشكل رئيس على نظم حاسوبية لإدارة عمليات التعلم الإلكترونية تُعّرف بنظم إدارة التعلم (Learning Management System LMS) وهي برامج تصمم للمساعدة في إدارة جميع نشاطات التعلم في المؤسسات التعليمية،وتنفيذها،وتقييمها. ويشمل على التطبيقات الآتية:

٢.٢.١. القبول: ويعني آلية قيد الطلبة في النظام التعليمي.

٢.٢.٢. التسجيل: ويعني إدراج بيانات الطلبة، وإدارتها.

٢.٢.٣. الجدولة: ويتضمن جدولة المقرر، ووضع خطة لتدريسه.

٢.٢.٤. التوصيل: ويعني إتاحة المحتوى للطالب.

٢.٢.٥. التتبع: ويتضمن متابعة أداء الطالب وإصدار تقارير عن ذلك.

٢.٢.٦. الاتصال: ويعني التواصل بين الطلبة من خلال الدردشات، ومنتديات النقاش، والبريد، ومشاركة الملفات.

٢.٢.٧. الاختبارات: تعني إجراء اختبارات للطلبة والتعامل مع تقييمهم. (www.elc.edu.sa: 2008)

ويستطيع المتعلم من خلال صفحته الخاصة الاطلاع على درجاته وواجباته، ويستطيع المعلم بناء الاختبارات الإلكترونية عبر أنظمة إدارة التعلم وتقديمها للطلاب، وتخزين الدرجات آلياً في جداول خاصة، وغير ذلك من المميزات والخدمات المقدمة للمتعلم، والمعلم، والإدارة.

كما يشمل نظام جسور أيضاً نظام إدارة محتوى التعلّم (Learning Content Management System LCMS)، وهو البيئة التي يمكن من خلالها إدارة مخازن خاصة بوحدات التعلّم (Learning Object Repository) واستخدامها في تطوير المواد التعليمية، وهذه النظم تتميز بقدرات بحثية عالية تتيح للمطورين البحث، والوصول السريع إلى النصوص والوسائط اللازمة لبناء محتوى التعلّم.(المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، ٢٠٠٩، ٣)

٢,٣.البوابة التعليمية:

تعد البوابة التعليمية للمركز الوطني للتعلم الإلكتروني والتعليم من بُعد (http://www.elc.edu.sa) وسيلة لنشر المعرفة، وإثراء المهارات،وتبادل الخبرات المتعلقة بالتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، وذلك من خلال الخدمات التي توفرها البوابة على صفحاتها، ومن ضمنها الخدمات الآتية:

٢,٣,١. الوصول إلى نظام جسور لإدارة التعلم الإلكتروني، وعرض الملف الخاص بكل مستخدم، والمقررات الدراسية المخصصة له، وخدمة البريد الإلكتروني المقدمة له، إضافة إلى جميع الخدمات الأخرى التي يوفرها النظام.

٢,٣,٢. قاعدة المعرفة تحتوي قاعدة المعرفة على آخر الإصدارات الرقمية ذات العلاقة بالتعلم الإلكتروني والتعليم عن بُعد بمختلف أشكالها، سواء أكانت بحوثاً أم دراسات، أم حلقات نقاش، أم دراسات حالة، أم نتائج مؤتمرات، أم حزمًا تعليمية، أم عروضًا تقدمية. ولا يوجد مشابه لمثل هذه القاعدة باللغة العربية، بينما يتزايد الطلب على التعمق في المجال البحثي المعرفي المرتبط بمجالي التعلم الإلكتروني والتعليم من بُعد .

٢,٣,٣. تقديم الأخبار حول ما ينشر عن التعلم الإلكتروني والتعليم من بُعد، إضافة إلى نشاطات المركز الوطني، ومؤسسات التعليم العالي الأخرى فيما له علاقة بمستجدات هذه المشروعات.

٢,٣,٤. إتاحة مجموعة المقررات الرقمية، وتشمل ما يوضع على نظام جسور لإدارة التعلم من مقررات رقمية، يقوم بتطويرها أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم

الجامعي المختلفة، وتتاح في هيئة مصادر مفتوحة، إذ يمكن لزوار البوابة التعليمية الوصول إلى هذه المقررات، والاستفادة منها، وتطويرها، بحسب ما يضاف لها من قيمة نتيجة الحراك التعليمي في أثناء تقديمها فعليّاً، مما يساهم في نشر المعرفة وإتاحتها للجميع في أي وقت، ومن أي مكان.

٢,٣,٥. منتدى عام مفتوح لكل المهتمين بالتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد للنقاش، وتبادل الآراء، والخبرات، في مختلف المحاور، التي تخدم العملية التعليمية.

٢,٣,٦. نشر المصطلحات حول إدارة التعلم الإلكتروني، والتعلم الإلكتروني، والتعليم عن بعد لتعزيز الجانب الإثرائي لدى زوار البوابة التعليمية. (المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، ٢٠٠٩، ٤).

٢,٤. المستودع الوطني للوحدات التعليمية:

تعد الوحدات التعليمية (Learning Objects) من أهم الحلول العالمية الحديثة في مجال تصميم محتوى التعلم الإلكتروني ودعمه، وهي عبارة عن وحدات إلكترونية صغيرة مرتبطة بتوصيف دقيق لكل وحدة يتم استخدامها، وإعادة استخدامها في المواد المقدمة عن طريق التعلم الإلكتروني، ولكون بناء محتوى إلكتروني متميز لمادة دراسية من المعوقات التي تواجه الجامعات في طريقها للتحول نحو التعلم الإلكتروني، ويعد تعاون الجامعات السعودية في جهد بناء الوحدات التعليمية مطلباً مهماً في دعم الجهود للحصول على جودة أعلى، بأقل جهد وتكلفة.

ويوفر المستودع الوطني للوحدات التعليمية النظام والآلية لإدارة هذه الوحدات التعليمية، كما يسهّل توصيف هذه الوحدات التعليمية، وتبادلها، وتقييمها، وإعادة استخدامها. (http://www.elc.edu.sa/2008).

٢,٥. نظام تيسير:

يهدف هذا النظام إلى نشر تقنيات التعليم الإلكتروني ومفاهيمها بين أعضاء هيئة التدريس وطلابهم في الجامعات السعودية، وهو جزء من أنظمة إدارة التعلم والتعليم عن بعد، وبحسب ما ورد في نشرة مشروع تيسير (٢٠٠٨) فإن هناك العديد من مميزات النظام من أبرزها ما يأتي:

٢,٥,١. توفر لعضو هيئة التدريس استخدام نظام جسور للتعلم الإلكتروني، بمجرد

التسجيل في الموقع.

٢،٥،٢. تتيح للمحاضر وضع ما يتوافر لديه من ملفات إلكترونية على النظام؛ ليتمكن الطلاب من الاستفادة منها.

٢،٥،٣. تسليم الواجبات وتقييمها، ومناقشة الطلاب لمواضيع ذات علاقة في منتديات متخصصة يطلع عليها عضو هيئة التدريس.

٢،٥،٤. متابعة سجل درجات الطلاب وتقييمهم، بالإضافة إلى جميع ميزات نظام جسور الأخرى.

٢،٥،٥. تقدم الخدمة دون ارتباط بمادّة أو مقرر بعينه، ويشترط فقط التقديم عليها، وموافقة اللجنة المشرفة على تسهيل الخدمة لطالبها.(النشرة التعريفية لنظام تيسير ،٢٠٠٨، ٦).

٣. مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم العام:

يعد هذا المشروع من أكبر المشاريع الإستراتيجية التي حظيت بتمويل مالي ضخم، إذ تقدر ميزانيته في مرحلته الأولى بتسعة مليارات ريال،ويدور عمل المشروع حول أربعة برامج رئيسية كما هو مبيّن في الشكل رقم(٢/٤)،وتخدم كافة العمليات التطويرية في التعليم العام.



شكل رقم (٢/٤): محاور عمل مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم العام

وبالرغم من أهمية المشروع بمجمله وأثره في تطوير التعليم،تم التركيز في الدراسة الحالية على محور برنامج تحسين البيئة التعليمية باعتباره من المشروعات العربية المتكاملة التي تطرقت إلى تحويل الإدارة التعليمية التقليدية إلى إدارة إلكترونية.

ويهدف برنامج تحسين البيئة التعليمية إلى الإسهام في بناء مجتمع المعرفة، وذلك بالعمل

على تحسين البيئة التعليمية وجعلها بيئة تقنية تفاعلية محفزة لكافة أفرادها ،وأمكن تحقيق هذا الهدف بالدمج المثالي للتقنية في التعليم وبتعزيز التطبيقات التقنية المتقدمة في كافة المقررات والمناشط والتدريب المستمر. ويستند المحور على عنصرين أساسيين في جميع مكوناته، وهما على النحو الآتي:

أولاً :الجودة النوعية (Quality Assurance) .

ثانياً :التدريب والتطوير (Training And Development) (مذكرة تأهيل العروض لبرنامج تحسين البيئة التعليمية، ٢٠٠٧، ٣٦).

وللوصول إلى تحقيق أهدافه اعتمد المحور على المرتكزات الآتية:

أ- وجود بنية تحتية تتمثل في شبكات الاتصال والعتاد .

ب- بناء النظم والتطبيقات الأساسية والمتمثلة في أنظمة التشغيل وأدوات أتمتة المكتب الحديث والتطبيقات المتنوعة وتطبيقات الشبكة العالمية للمعلومات، إضافة إلى وجود أمان عال في المعلومات المتبادلة.

ت- بناء التطبيقات التعليمية المتنوعة والمتعددة والمتمثلة في الآتي :

١) تطبيقات المؤتمرات والتخاطب عن بعد بواسطة أفضل التقنيات المستخدمة في ذلك المجال وذلك لوجود التواصل الدائم بين أعضاء مجتمع المعرفة وتبادل المعلومات.

٢) التعليم عبر الشبكة العالمية للمعلومات.

٣) بناء المواد التعليمية بالنظر إلى الحاجات وانطلاقاً من الأولويات وإيضاحاً للمفاهيم التي يجد الطالب صعوبة في تعلمها والتي تساعد المعلم على تسريع وصول المعلومة للطالب في زمن وجهد أقل.

٤) العروض المرئية التعليمية (فيديو حسب الطلب).

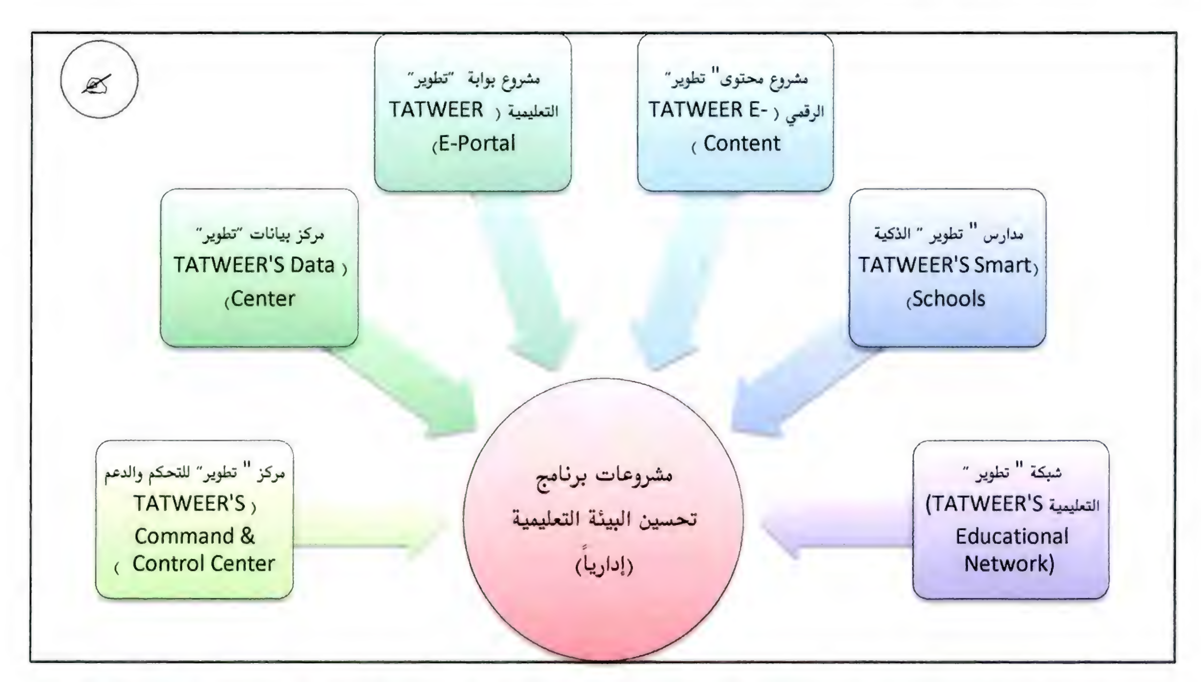
٥) المكتبة الرقمية.

٦) أنظمة إدارة المحتوى (content management system CMS) وأنظمة إدارة التعلم(learning management system LMS).

٧) واجهة التطبيق: والمتمثلة في واجهة يمكن الوصول إليها في أي وقت وأي مكان، وواجهة يمكن الوصول إليها في وقت محدد وفي أي مكان لتدعيم التواصل الفوري بين أعضاء مجتمع المعرفة (ON LINE). وهذه الواجهة يتعدد المستفيدون منها لتصل

إلى كافة أفراد المجتمع تقريباً (الطالب، والمعلم، وولي الأمر، والإداري)، وبذلك يتحقق مفهوم مجتمع المعرفة. (مذكرة تأهيل العروض لبرنامج تحسين البيئة التعليمية، ٢٠٠٧، ٣٨).

وقد اعتمد المحور للوصول إلى أهدافه مجموعة من المشروعات المترابطة مع بعضها البعض (الشكل رقم ٢/٥)، وهي تمثل في جملتها بنية تحتية لنظم المعلومات وشبكات ومحطات الاتصال وأجهزة الدعم الفني.



شكل رقم (٢/٥): مشروعات برنامج تحسين البيئة التعليمية في مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم العام

وهي بلا شك تؤسس لانطلاقة مفهوم الإدارة التعليمية الإلكترونية،وتسهل عملية التحول نحو المواءمة مع بيئة الحكومة الإلكترونية. وفيما يأتي استعراض لأبرز ملامح هذه المشروعات.

٣,١.مشروع شبكة "تطوير" التعليمية (TATWEER'S Educational Network):

هدف المشروع إلى تأسيس بنية تحتية عالية الجودة لتقنية المعلومات تمتاز بالاتصال السلكي واللاسلكي داخل محيط كل مدرسة من مدارس "تطوير" وذلك تمهيداً لتهيئتها للارتباط الشبكي بمقر تطوير (مركز البيانات و مركز الإدارة والتحكم) والارتباط الشبكي بمدارس تطوير الأخرى وتقديم خدمة إنترنت عالية السرعة وآمنة ونقية . (رؤية برنامج تحسين البيئة التعليمية ٢٠٠٧، ٣٠)

٣,٢.مشروع مركز بيانات "تطوير" (TATWEER'S Data Center):

يعمل هذا على توفير بيئة مناسبة للأجهزة والعتاد (Hardware) بالمشروع وذلك للقيام باستضافة العتاد بأنظمة مشاريع تطوير،وتوفير شبكة الاتصال للعتاد، وتوفير بيئة مناسبة للعتاد الخاص بالمشاريع كأنظمة منع الحريق، وأنظمة ضمان استمرارية الكهرباء،..وغيرها، وتوفير الحماية اللازمة للموقع كالشبكة الأمنية، وأنظمة التحكم بالدخول،..وغيرها، (www.tatweer.edu.sa).

٣,٣.مشروع مركز " تطوير" للتحكم والدعم (Tatweer Command & Control Center) ويهدف إلى ربط جميع مدارس المشروع عن طريق شبكة عالية السرعة وذلك للقيام بالمهام الآتية:

٣,٣,١. المتابعة المركزية لجميع أنظمة مدارس تطوير .

٣,٣,٢. الدعم المركزي لجميع مدارس تطوير .

٣,٣,٣. مراقبة أداء الأنظمة الإلكترونية للمدارس و مركز بيانات تطوير .

٣,٣,٤. زيادة سرعة القرارات و الأوامر .

٣,٣,٥. كفاءة نشر القرارات والأوامر،(نشرة برنامج تحسين البيئة التعليمية، ٢٠٠٧، ٣)

٣,٤.مدارس " تطوير " الذكية (Tatweer Smart Schools) ويهدف المشروع إلى توفير بيئة تعليمية إلكترونية ذات تجهيزات تقنية عالية في:

٣,٤,١. الفصول الدراسية الذكية.

٣,٤,٢. معامل الحاسب.

٣,٤,٣. مختبرات الفيزياء والكيمياء والأحياء والرسم الافتراضية.

٣,٤,٤. قاعات تدريب وأنشطة مجهزة بتقنية عالية .

٣,٤,٥. البطاقات الذكية والخزانة الإلكترونية، (نشرة مدارس تطوير الذكية، ٢٠٠٧، ١٢)

٣,٥.مشروع بوابة "تطوير" التعليمية (Tatweer Portal):

ويهدف هذا المشروع إلى توفير أنظمة فعالة في إدارة المحتوى التعليمي مع تيسير عمل المعلمين والتواصل بين أطراف العملية التعليمية، وذلك عبر أدوات وتقنيات متعددة تشمل الجوانب الآتية:

٣,٥,١. نظام إدارة التعلم. (learning management system LMS).

٣,٥,٢. نظام إدارة المحتوى التعليمي. (learning content management system LCMS)

٣,٥,٣. نظام إدارة المعرفة. (Knowledge Management System KMS)

٣,٥,٤. نظام إدارة المدارس. (Systems Management Server SMS)

٣,٥,٥. نظام المكتبة الرقمية. (E-Library)

٣,٥,٦. نظام إدارة المصادر الرقمية.

٣,٥,٧. نظام إدارة التدريب. (evaluation, management, and training EMT)

٣,٥,٨. نظام إدارة النشاط. (Tatweer guide Book, 2007, 22-24)

٣,٦.مشروع محتوى" تطوير" الرقمي (Tatweer e-Content)

يهدف إلى توفير نوعية عالية من المحتوى التعليمي الإلكتروني التفاعلي المتوافق مع المعايير الدولية لتصميم المحتوى الرقمي وتبادله سواء في المنهج الدراسي أو المواد الإثرائية المساندة التي تساعد المعلم على العطاء داخل الصف.

ثانياً: مشروعات الدول العربية ومبادراتها:

ربما لا تعكس النتائج الواردة في تقرير الأمم المتحدة(٢٠٠٨) الجهود الحقيقية التي تبذلها الدول العربية وتحديداً في الخليج العربي للمواءمة مع بيئة الحكومة الإلكترونية، إذ ترجع بعض معايير تقييم الاستعداد إلى اعتبارات أخرى غير جوانب البنى التحتية والتشريعات والأنظمة،مثل عدد زوار الخدمات،ومستوى الثقافة المعلوماتية،وعدد سكان الدول،.. وغيرها. وبالرغم من معدلات القراءة والاستخدام (Readiness) والترتيب الدولي (International Ranking) والمسوحات التي تجريها الأمم المتحدة حول تطبيقات الحكومة الإلكترونية، تبقى مؤشرات تحسن الأداء مطردة نسبياً _حسب تقارير الأمم المتحدة للأعوام (٢٠٠٣_٢٠٠٨) _في العالم العربي وخاصة لدى دول الخليج العربي.

وفيما يلي عرض للمشروعات والمبادرات العربية والدولية في مجال التعليم، مع التركيز على كيفية توظيف الإنترنت في إدارة التعلم مع بيئة الإدارة والحكومة الإلكترونية:

١. حكومة دبي الإلكترونية:

تتبوأ دولة الإمارات العربية المتحدة ممثلة في حكومة دبي منزلة متقدمة على غالبية الدول العربية في مجال المواءمة مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية، بحسب تقرير الأمم المتحدة (٢٠٠٨). وبنظرة مقارنة لجهود الدول العربية في نفس السياق تبدو الجهود المبذولة لتحسين مواقعها في الترتيب الدولي متقاربة بحسب التقرير ذاته وخاصة في دول مجلس التعاون الخليجي، بالرغم من تفاوت الإمكانات فيما عدا دول الخليج. (UN E-Government Survey, 2008, 66)

ويبلغ عدد الخدمات الإلكترونية في دبي (١٢٤) خدمة منها (٢٣) خدمة في مجال التعليم، وتأتي هذه الخدمات نتيجة لتبني حكومة دبي استراتيجية واضحة للتحول إلى بيئة العمل الرقمية،وتبرز نتائج هذه الاستراتيجية من خلال موقعها الإلكتروني الذي حصل على جائزة أفضل برامج الحكومات الإلكترونية في الشرق الأوسط لعام (٢٠٠٧) التي يمنحها منتدى القادة في دبي. وتتبنى حكومة دبي عدة مشروعات إستراتيجية(مستمرة) تهدف إلى دعم عملية التحوّل إلى البيئة الرقمية،ومن أهمها هيئة المعرفة والتنمية البشرية التي تعد الحاضنة المباشرة لمشروع صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم لتعليم تكنولوجيا المعلومات. وقد اشتمل هذا المشروع على أربع مراحل على النحو الآتي:

١.١. مرحلة الدراسة الموضوعية: اهتمت بقضايا التعريف بتكنولوجيا المعلومات وأساسيات الإنترنت والحاسب الآلي وبعض التطبيقات التشغيلية.

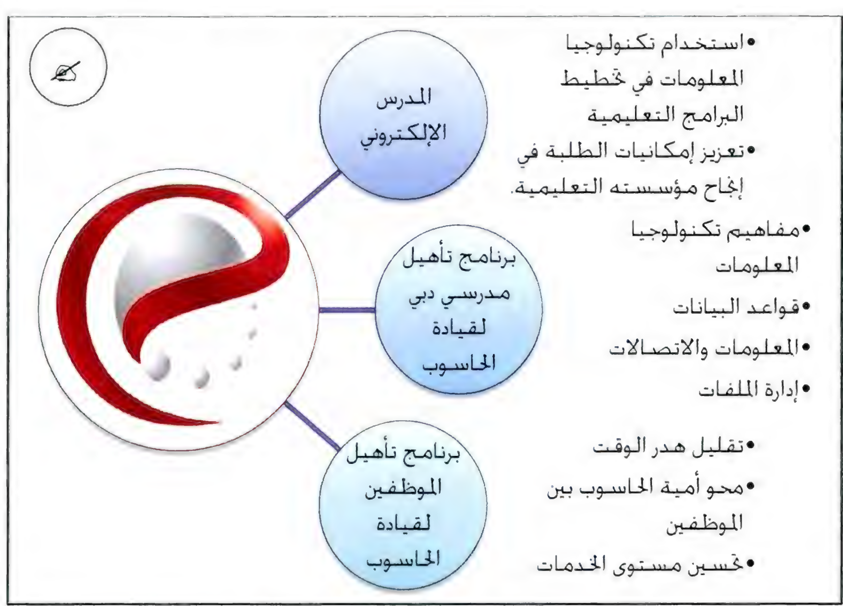
١.٢. مرحلة التعلم:اهتمت بتبيان الفرق بين التشغيل والتطبيق والتعريف بوسائل حفظ وتداول المعلومات وتصميم صفحات الإنترنت.

١.٣. مرحلة لغات البرمجة:اهتمت بالتعريف بلغات البرمجة على شبكة الإنترنت والتدريب على لغاتها.

١.٤. مرحلة شبكات الربط: اهتمت بالتعريف بشبكات الإنترنت وآليات الربط فيما بينها.

ويهدف المشروع إلى دعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Information and communication technologies. ICT) في المؤسسات التعليمية، من خلال توفير برنامج تطوير تقني للمدرس يحظى باعتراف دولي واسع، ويؤهله للحصول على دبلوم كامبريدج للتدريس باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (DTWICT).

والشكل التالي رقم (٢/٦) يبرز المشروعات الأساسية لحكومة دبي في مجال أتمتة التعليم.



شكل رقم (٢/٦):مبادرات حكومة دبي الإلكترونية في مجال التعليم

٢. موقع "حكومي" لدولة قطر:

يحتوي موقع "حكومي" الإلكتروني لدولة قطر على (٣٢٩) خدمة منها (١٨) خدمة إلكترونية تعليمية،من ضمنها خدمة الدخول لمشروع المدارس المستقلة، وهو مشروع استراتيجي لتطوير التعليم يشرف عليه المجلس الأعلى للتعليم،حيث تستقل المدرسة بسياستها المهنية للقيام برسالتها وأهدافها التربوية الخاصة بها،مع الالتزام بالبنود المنصوص عليها في العقد المبرم بينها وبين هيئة التعليم،وينبغي على كل مدرسة مستقلة أن تلتزم بمعايير المناهج الموضوعة من قبل هيئة التعليم في اللغة العربية واللغة الإنجليزية والرياضيات والعلوم. وتدار هذه المدارس من خلال شبكاتها الخاصة مع إمكانية ربطها بعضها مع بعض عن طريق موقع "حكومي". (www.gov.qa).

٣. بوابة "عُمان الرقمية" بسلطنة عمان:

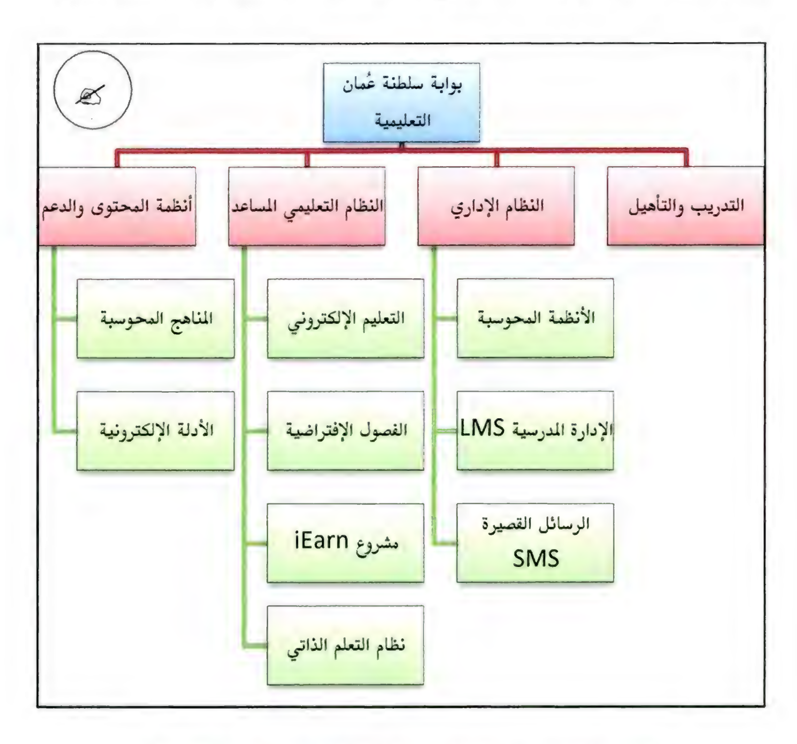
تعد الشبكة الحكومية بنية الاتصالات الوطنية الرئيسة بسلطنة عُمان، وهي تربط بين جميع الهيئات الحكومية لدعم مشاريع عُمان الرقمية وصولاً إلى تطوير الخدمات العامة. حيث تعمل على ربط جميع الوزارات ومختلف الوحدات الحكومية، وتعزز الخدمات الإلكترونية التي تقدمها، ومما يميّزها قدرتها على دعم البيانات والصوت والصور والفيديو

ضمن بنيتها الأساسية. وتدعم الشبكة الحكومية تقنية Multi-protocol Label) Switching .MPLS) التي تتيح بدورها إيجاد أو إنشاء شبكات افتراضية خاصة Virtual) Private Network.VPN) لمختلف الوحدات الحكومية، وهذه التقنية تجعل إضافة أو ربط مواقع جديدة للشبكات الافتراضية وإعادة هيكلتها عملية سهلة،وتنظيم وتوجيه مرور البيانات في الشبكة الحكومية لضمان توظيف و تفعيل بنيتها الأساسية بكفاءة عالية.

ومن أهم مبادرات الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان في مجال التعليم تحديداً مبادرة "البوابة التعليمية"، وهي وسيلة للاتصال بين قواعد بيانات وزارة التربية والتعليم وبين جمهور الوزارة الذي ينتمي إليه، سواء كانوا من الهيئة الإدارية أو التدريسية في كافة القطاعات مثل:الوزارة والمنطقة التعليمية والمدرسة. أو بين الطالب وولي أمره وأعضاء من المجتمع المهتمين بهذا القطاع، بهدف تقديم خدمات إلكترونية إدارية كانت أو تعليمية، ويمكن الدخول لهذه البوابة عن طريق واجهتين، إما بواسطة المتصفح وهو موقع الوزارة الإلكتروني وإما و بواسطة الواجهة الصوتية وهي خطوط الهاتف.

وتهدف البوابة إلى ربط أكبر عدد ممكن من جمهور الوزارة بأهدافها، من خلال تقديم خدمات إلكترونية وتحديث بياناتهم، كما أن تعزيز الجودة في العملية التعليمية مهم، وذلك عن طريق توفير تعليم جذاب تفاعلي باستخدام أدوات وتقنيات متطورة ومبتكرة، وهذا بدوره سيؤدي إلى تحسين عمليات التقويم والتقييم وتطوير المناهج الدراسية وطرق التدريس وجودة التعليم أيضاً. كما يهدف المشروع إلى توفير التعليم خارج نطاق الحجرة الصفية،عن طريق استخدام التقنيات الحديثة والتي تُشكل جزءاً من البوابة التعليمية ، ما يسهّل تطبيق التعلم من بُعد (Distance learning) ،والتعلم الذاتي (Self-paced learning)،وتوفير غرف الدراسة الافتراضية (Virtual classroom) والتعليم الجماعي .كما ستسهم البوابة في تطوير العمل المكتبي، بابتكار نظام لإدارة الوثائق وأرشفتها وهي محاولة للإقلال من استهلاك الأوراق ، بالإضافة إلى تسهيل الإجراءات الإدارية ووضع آلية لمتابعتها، إضافة إلى توفير البيانات الدقيقة للإحصائيات والتقارير لاسيّما في مجال التخطيط التربوي، وبالتالي توفير الموارد المستهلكة وأهمها الوقت،وفي الوقت نفسه ستؤدي إلى دمج الوزارة ضمن إطار الحكومة الإلكترونية،وتمكين الوزارة من إمداد الجهات الحكومية الأخرى بالبيانات المطلوبة بطريقة إلكترونية دقيقة وبالمقابل استقبال البيانات،وتوفير إدارة إلكترونية تساعد الموظف على توظيف قدراته في تحسين جودة الأعمال المنوطة به.

ويوضح الشكل التالي رقم (٢/٧) مكونات البوابة التعليمية، وهي: النظام الإداري، والنظام التعليمي المساعد، والمحتوى التعليمي والثقافي، والتدريب والتأهيل.



شكل رقم (٢/٧):هيكل بوابة سلطنة عمان التعليمية

ويهدف النظام الإداري إلى توفير قاعدة بيانات إدارية تنظيمية مع التقارير والإحصائيات المتنوعة التي يستخدمها جمهور الوزارة كل حسب صلاحياته، ويمنح كل منهم اسم مستخدم وكلمة مرور تحدد من خلالهما هويته والصلاحية الممنوحة له. أما النظام التعليمي المساعد، فيهدف إلى تعزيز العملية التعليمية عن طريق إضافة طرائق تعليمية جديدة ومتنوعة تمتاز بالجاذبية والتفاعلية ، فضلاً عن توفير التعليم خارج نطاق الحجرة الصفية ، كما يعمل هذا النظام على إيجاد وسائل للمتابعة المستمرة للتحصيل العلمي،ويعزز ممارسة الطالب للتقنيات. أما المحتوى التعليمي والثقافي فيهدف إلى تحويل جميع المناهج والكتب الدراسية والعلمية والأدبية والتاريخية إلى صيغة إلكترونية جذابة تمتاز بالسهولة والقدرة على البحث.

ومن آليات التنفيذ التي تعتمدها البوابة، إطلاق مشاريع جزئية لتوجيه كافة القطاعات والشرائح نحو هذا الهدف،ومن ضمن هذه المشاريع مشروع المدرسة الإلكترونية الذي يستخدم الإنترنت كوسيلة لإدارة المدرسة عبر موقعها الإلكتروني، واستخدام البريد الإلكتروني بين شرائح المدرسة المختلفة. ومن ضمن مشاريعها الاستراتيجية مشروع المنطقة الإلكترونية الذي يهدف إلى استخدام الأنظمة والتقنيات في الأعمال الإدارية، واستخدام

البريد الإلكتروني بين عناصر المنطقة. كما أن هناك مشروع البريد الإلكتروني عن طريق اعتماد الوزارة المخاطبات بين قطاعاتها المختلفة بواسطة البريد الإلكتروني.(Oman Multi-protocol Label Switching, 2008, 5-9)

٤. بوابة الحكومة التونسية:

تتبنى الحكومة التونسية برنامجاً طموحاً لتطوير الإدارة الإلكترونية في إطار البرنامج الرئاسي(٢٠٠٤- ٢٠٠٩)، الذي أقر ضرورة إرساء إدارة عصرية، تخدم المواطن وتهيئ لاقتصاد جديد، من خلال توسيع مجال الخدمات المقدمة للمواطنين والمؤسسات والعمل على تعميمها على نمط الجباية من ُبعد، ووثائق الحالة المدنيّة والتّسجيل بالجامعات عن بعد وتعميم مراكز النّداء لتقديم خدمات الإرشاد والتّوجيه والإعلام الإداري، وتوفير موارد بشرية مؤهلة للإدارة الاتصاليّة من خلال ضبط برامج تكوين جديدة في مجالات الإدارة الاتصالية والتطبيقات المعلوماتيّة الملائمة لها. وتعمل إدارة مشروع "الإدارة الإلكترونية"، على تنفيذ برنامج تأهيل الإدارة، وتعطي أهمية كبيرة لمحور برنامج التوعية بالإدارة الإلكترونية الذي تم تبنيه من قبل الوزارات كافة في إطار مخطّطاتهم القطاعيّة، حيث يهدف هذا البرنامج إلى تحسين

الخدمات والرفع من جودتها، وتبادل المعلومات إلكترونيّاً بين الهياكل التنظيمية المختلفة، ويتضمن مشروع "الإدارة الإلكترونية" استراتيجيات متعددة منها ما سمي باستراتيجية" إدماج تكنولوجيات المعلومات والاتصال في مجال التعليم، وتهدف هذه الإستراتيجية لتحقيق الآتي:

١.٥. الانتقال من التعليم والتكوين في الإعلام إلى توظيف تكنولوجيات المعلومات والاتصال في عملية والتكوين. ويقصد بالتكوين بالمعنى الإصطلاحي (التونسي) التدليل على مرحلة دراسية تماثل المرحلة الجامعية المتعارف عليها في بعض الأنظمة التعليمية العربية والأجنبية.

١.٦. تركيز نظم معلوماتية شاملة ومتكاملة لضمان جودة منظومة التربية والتكوين والارتقاء بمردودها.

١.٧. تأهيل الموارد البشرية بما يضمن توظيفها لتكنولوجيات المعلومات والاتصال في مختلف مجالات عملها.

١.٨. متابعة العتاد والمنظومات، ورصد الحاجيات، تخطيط المناقصات.

١.٩. جعل المؤسسات النموذجية مثالاً في مجال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المعاملات وفي التصرف الإداري. ونتيجة لتطبيق هذه الاستراتيجية تم إنشاء البوابة الإلكترونية التونسية، التي تقدم مجموعة من الخدمات في المجال التعليمي للأفراد، وقد صنفت على النحو الآتي:

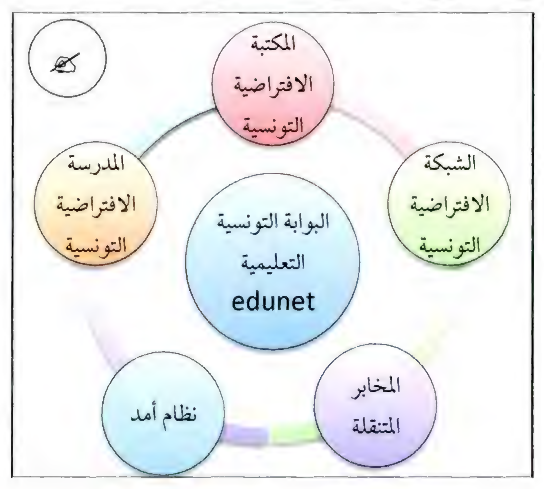
أ- خدمات الطلبة ويبلغ عدد الخدمات المتاحة (٩) خدمات يحتاج بعضها إلى رمز دخول للحصول عليها.

ب- خدمات التكوين، ويبلغ عدد الخدمات المتاحة (١١) خدمة أغلبها مخصص لتقنيات ووسائل التعليم عن بعد.

ت- خدمات التلاميذ ، ويبلغ عدد الخدمات المتاحة(١٠) خدمات خصصت لتحميل المواد الإثرائية، ويرى الباحث أن هذه الخدمات لا تندرج ضمن تصنيف الخدمات التفاعلية.

ويوضح الشكل التالي رقم (٢/٨) جهود الحكومة التونسية لتقديم الخدمات التعليمية ضمن بيئة الحكومة الإلكترونية حول خمسة مشروعات وهي على النحو الآتي:

١) الشبكة التربوية التونسية
٢) المدرسة الافتراضية التونسية
٣) المكتبة الافتراضية التونسية
٤) نظام " أمد" ويقدم ضمن بيئة مشروع إيدوسرف (E-duserv) وهو شبيه بنظام(جسور وتجسير) في مشروع المركز الوطني للتعليم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية.
٥) " المختبرات المتنقلة للإعلام والإنترنت" وهو مشروع رئاسي لربط المدارس والمؤسسات التربوية النائية بالإنترنت عبر الأقمار الصناعية.



شكل رقم (٢/٨):مشاريع البوابة التونسية التعليمية e-dunet

وعلى الرغم من مميزات البوابة التعليمية التونسية وكثرة المشروعات والمبادرات، وجد الباحث صعوبة في تصفح البوابة والوصول إلى الخدمات، حيث احتاج للنقر على رابط الدخول للخدمة أكثر من المعّدل المتوافق مع المعايير الدولية في بناء المواقع الإلكترونية للوصول إلى الخدمة المطلوبة، (www.tunisie.gov.tn).

ثالثاً المشروعات والمبادرات العالمية:

تبوأت دول العالم منزلة رائدة في مجال حوكمة أعمالها بشكل رقمي، وتميّزت فيما بينها بالشكل والمضمون مع الحفاظ على المعايير. وقد رأى الباحث اختيار المشروعات الدولية التي حازت على تصنيف أداء مرتفع بحسب تقارير الأمم المتحدة، (٢٠٠٨). وفيما يلي بعض تلك المشروعات والمبادرات الدولية:

١. بوابة الدنمرك الحكومية:

يوضح الجدول التالي رقم(١/٤) ترتيب الدنمارك ضمن الدول الأوروبية في تصنيف الاستعداد الإلكتروني لعام (٢٠٠٨).

جدول رقم (١/٤): ترتيب الدول الأوروبية في تصنيف الاستعداد الإلكتروني لعام ٢٠٠٨

البلد	2005 المؤشر	2008 المؤشر	2005 التصنيف	2008 التصنيف
السويد	0.8983	0.9157	3	1
الدنمارك	0.9058	0.9134	2	2
النرويج	0.8228	0.8921	10	3
الولايات المتحدة	0.8777	0.7872	4	10
استونيا	0.7347	0.7600	19	13
فلندا	0.8231	0.7488	9	15
إيرلندا	0.7251	0.7296	20	19
إيرلندا الشمالية	0.7794	0.7176	15	21
لتوانيا	0.5786	0.6617	40	28
بوليفيا	0.6050	0.5944	32	36
اقليميا	0.7751	0.7721		
عالميا	0.4267	0.4514		

المصدر: تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠٠٨

وبالرغم من ترتيبها الثاني ضمن تصنيف أفضل الدول الأوروبية إلى أن معدل استخدامها من قبل الزوار جعلها تتبوأ المرتبة الأولى على مستوى العالم. وتقدم خدمات الحكومة الإلكترونية إلى فئات المجتمع من موقع واحد يتميّز بالتنظيم والوضوح، حيث يمكن اختيار

لغة التصفح للبوابة بأي لغة في العالم ومن ضمنها اللغة العربية،ما يدل على قوة الالتزام بمعايير بناء البوابات الإلكترونية الحكومية. وتصنف الخدمات في نحو (٦٥) مصنفاً، يحتوي كل مصنف على عشرات الخدمات التي تقدم لفئات المجتمع من خلال استمارات طلب خدمة إلكترونية (E – forms). ويمكن الوصول إلى كل الخدمات في أي مجال عن طريق تتبع الروابط بنظام النقرات الثلاث، وهو أحد الأنظمة الإلكترونية التي بنيت عليها معايير تصنيف الاستعداد الإلكتروني. وتركز بوابة الدنمرك الحكومية على شفافية التوعية بالقوانين واللوائح، وهذا ما يفسر التزامها بتقديم البوابة بكل لغات العالم،حتى يتعرّف أي زائر لبلدهم تلك القوانين ويتقيد بها.

وفي الخدمات الإلكترونية التعليمية، أعدت الدنمرك خطة استراتيجية لتطوير التعليم (education for sustainable) development 2005-2014) تضمنت (٩) مبادرات من بينها مبادرة لإدماج التكنولوجيا ضمن طرائق التدريس،وإدارة عمليات التعلم،والنشر المعرفي، والتعليم المستمر، والتعليم عن بعد.(www.denmark.dk/en).

٢. حكومة السويد الإلكترونية:

تتسم المشروعات السويدية في مجال الحكومة الإلكترونية ببعض السمات المهمة ومنها التاريخ الطويل في استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات وانتشار الحاسبات الآلية وإمكانية الوصول لخدمات الإنترنت.

ومما ساعدها في ذلك أن عدد السكان قليل نسبياً (٨ ملايين) وهم شعب متجانس وغير مكتظ ويتمتع بمستوى عال من التعليم. كما تتميز الإدارة السويدية باللامركزية والإدارات المستقلة نسبياً وبحكومات إقليمية ومحلية مستقلة تماماً (نظام المقاطعات). ويعد الهدف الأبرز لتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية في السويد هو جعل الإدارة أكثر تمركزاً حول المواطن. مما يتطلب تغييرات في مكاتب الخدمات المباشرة وغير المباشرة. حيث تعنى المكاتب المباشرة بجميع الخدمات التي يمكن أن توفر بطريقة إلكترونية. وفي نفس الوقت يجب المحافظة على القنوات التقليدية بحيث لا يكون هناك أي مواطن غير مشمول بالخدمات الحكومية. وأحد الأهداف الأخرى هو ألاّ يحتاج المواطن للاتصال بأكثر من جهة إدارية واحدة في كل حالة. وتتطلب أهداف هذه المكاتب المباشرة تغييرات كبيرة في المكاتب غير المباشرة.

كما تتطلب تحسين التعاون بين الإدارات وعلى سبيل المثال تبادل البيانات والخدمات عبر الإدارات المختلفة. وعلى المدى البعيد سوف يتغير الهيكل الحكومي بشكل كبير بسبب استخدام تكنولوجيا المعلومات، (www.sweden.se).

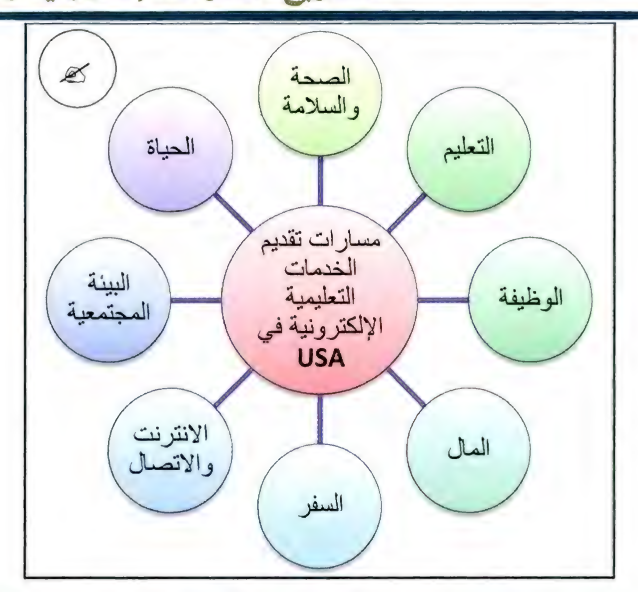
٣. بوابة حكومة الولايات المتحدة الأمريكية:

تعد الولايات المتحدة الأمريكية من الدول الرائدة في استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة،وتعد تجربتها في توظيف الإنترنت من التجارب العالمية الرائدة في مجال إدارة التعليم والعملية التعليمية عامة. وقد شرعت أمريكا في " مشروع استخدام الإنترنت في التعليم" عام (١٩٩٣)،عن طريق إحدى الجامعات، حيث عمدت إلى تكليف الطلبة بتجميع وتبويب المصادر التعليمية على الشبكة العنكبوتية،ثم تطور الأمر إلى التعاون مع القطاعات العامة والخاصة في تطوير ما أطلق عليه بـ (School Net) .

وقد تطور هذا المشروع وقدم خدمات عديدة تمثلت في توفير مصادر المعلومات، وإيجاد وسائل التواصل مع المجتمع، وخدمة المعلمين والمشرفين، وأولياء الأمور. ويعد القطاع الخاص في أمريكا من الداعمين الرئيسيين لمشروع (School Net) نظراً لما لتطبيق مفاهيم الأتمتة وتوفير البنى التحتية للمدارس من انعكاسات على حركة الاقتصاد الداخلية.(الفنتوخ، ٢٠٠٣، ١١٩).

وتتدرج الخدمات التعليمية الإلكترونية في أمريكا عبر فئة المواطنين، حيث يصنف المستفيدون إلى فئات وهم: الأطفال ،والمراهقون ،والآباء ، والكبار، والمتقاعدون ،والزوار(غير المواطنين) بحسب عمرهم الزمني وبغض النظر عن المرحلة التعليمية أو الوظيفة التي يشغلونها، وترشح الخدمات وفقاً لاحتياجاتهم. وتقدم الخدمات لهم في (٨) مجالات هي: الحياة، والتعليم، والبيئة المجتمعية، والصحة والسلامة، والإنترنت، والاتصال، والوظيفة، والمال، والسفر.

ويوضح الشكل التالي رقم(٢/٩) مجالات تصنيف الخدمات على موقع الحكومة الإلكترونية الأمريكية.



شكل رقم (٢/٩):مجالات تقديم الخدمات الإلكترونية التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية

وإضافة لمسؤولية القطاعات الحكومية في بناء محتوى البوابة وإضافة الخدمات الإلكترونية، كما يسهم القطاع الخاص في ذلك عبر تحميل المواد المساندة سواء أكانت مواد تثقيفية أو إعلانية،أو تجارية،أو تفاعلية. وهناك العديد من المشاريع والمبادرات الضخمة في مجال مواءمة التعليم مع الحكومة الإلكترونية، ومن أبرز هذه المشروعات – من وجهة نظر الباحث – ما يأتي:

١,١.شبكة الطلاب العالمية (Globe school network):

هي شبكة تعاونية عالمية تربط المدارس والمجتمعات المحلية والمشاريع المحلية والإقليمية لدعم تعلم الطلبة وإثراء الجوانب البحثية. ويتلخص مبدأ عمل الشبكة في دعم تكنولوجيا المعلومات كجزء يخدم الخدمات الفاعلية بين الطلبة والمعلمين ومدارسهم والآخرين في بلدانهم.

١,٢.المركز الأمريكي لدعم المعرفة المهنية(America's Career Resource (ACRN Network

نشأ هذا المركز كنتيجة للقانون الذي أصدره الرئيس الأمريكي عام(٢٠٠٢) (No Child left Behind NCLB)حيث يدعو هذا القانون إلى التهيئة للعمل بإتاحة فرص كاملة للجميع بدءاً من مرحلة الطفولة. وقد استخدم المركز الوسائل الإلكترونية، للتواصل والتفاعل مع المجتمع والمستهدفين بحيث أصبح بيئة العمل الرئيسة لكل من الإداريين والمستفيدين من خدماته. ويركز في خدماته على الطلاب والمعلمين والآباء والمرشدين والإدارة

المدرسية من خلال تقديم الموارد المعرفية مباشرة إلى المستفيد ما يوفر الكثير من المال والجهد.(www.cte.ed.gov/acrn)

١,٣.نظام إدارة المعلومات الطلابية (Student Information Management System(SIMS)

هو نظام يسمح بجمع البيانات عن الطلبة والحالة التعليمية على مستوى الأنظمة الأخرى للمدارس وملفات الطلاب من خلال تفاعل الطلبة مع ملفاتهم الإلكترونية، ويتيح للإدارة جمع وتحليل المعلومات بأسلوب دقيق وشامل،بحيث يستفاد منها على مستوى الحكومة الفيدرالية في بناء القرارات والسياسات المتعلقة بالتعليم والحالة الاجتماعية،ومن ثم يقوم النظام بإرسال النتائج والتقارير إلى الطلبة مرة أخرى.(www.usa.gov/Citizen/Topics/Education)

٤. البوابة الحكومية في فرنسا:

قامت الحكومة الفرنسية في بناء بوابتها للخدمات العامة من أجل مساعدة مواطنيها على إيجاد الخدمات الحكومية والنماذج والإجراءات المرتبطة بها، وأطلقتها عام (٢٠٠٠) ، وتحتوي على مواضيع خدمية تصل إلى ما يقارب (٢٣) موضوعاً تتراوح ما بين الصحة، التعليم، العمل والعمالة، الانتخابات،.. وغيرها، وتحوي البوابة على ما يقارب (٥٠٠٠) رابط لمواقع حكومية فرنسية وغيرها، وحوالي (٦٠٠) نموذج جاهز للتحميل، وما يقارب (٢٤٠٠) وثيقة معلومات.وتحتوي صفحات البوابة المختصة بكل موضوع على شرح واف للموضوع وأخبار مرتبطة به من قبيل أخبار الصحة في باب الصحة والاستشفاء على سبيل المثال، بالإضافة إلى روابط لتحميل الإجراءات والنماذج المرتبطة بكل خدمة من ضمن موضوع معين. واعتمدت الحكومة مدخلاً آخر للخدمة غير المواضيع وهو الوصول إلى الخدمة بصيغة "الفعل" أو الحدث مثل أن يصل المواطن إلى الخدمة عبر روابط على النحو الآتي:

- تقديم طلب تجديد جواز السفر.
- الحصول على قبول في مدرسة.
- التصريح عن الدخل ودفع الضرائب.

أما بالنسبة للنماذج الحكومية الخاصة بالخدمات فمن الممكن للمواطن أو صاحب المؤسسة الوصول إليها من خلال الخدمة أو مباشرة عبر البحث عنها في قسم النماذج عبر رقم النموذج أو اسمه. وتحتوي البوابة أيضاً معلومات أخرى مفيدة للمواطن مثل: حالة الطقس،

والمناخ، وحالة السير، والازدحام، وأخبار الحكومة، وخدمات البحث في الوثائق عبر الكلمات المفتاحية، وعناوين البريد الإلكتروني الخاصة بالرد على استفسارات المواطنين.

وقد أظهرت إحصاءات البوابة أن حوالي (٢٠٪) من طلبات النماذج كانت للاستخدام الفردي، و(٨٪)للاستخدام التجاري، (٢٨٪) للحصول على عناوين الإدارات العامة ووسائل الاتصال بها،والباقي كان للحصول على معلومات عامة.(www.french-property.com)
وقد أفاد الباحث من إطلاعه على العديد من التجارب والمشروعات العربية والعالمية في الحكومة الإلكترونية، ومن أبرز ما أفاد به ما يأتي:

- تتفق غالبية الدول في تطبيق إرشادات ومعايير الأمم المتحدة لبناء الحكومة الإلكترونية وفي تصنيف الخدمات، إلا أن لكل دولة اجتهادها الخاص في عرض تلك الخدمات على واجهة البوابة التي يراها الجمهور. وهنا تبرز الاحترافية في تصميم البوابات وتظهر خبرة الدولة في التأسيس لأعمالها الإلكترونية.
- بالنسبة للدول العربية، يعد تجهيز وجمع المحتوى أهم من تصميم البوابات الإلكترونية، إذ لا تفتقر الدول العربية إلى الخبرة والمعرفة في هذا المجال بقدر افتقارها إلى وجود محتوى يمكن نشره على في مواقعها الإلكترونية الحكومية.
- تستخدم غالبية الدول الأنظمة (الجاهزة) في مجالات الإدارة ومنها إدارة أنظمة التعلم، وهذا يقلل من تكلفة تصميم المواقع ويوفر الجهود لجمع وإدارة المحتوى.
- تحتوي مواقع البوابات الأجنبية على العديد من النماذج الجاهزة التي يمكن الاستفادة منها في تصميم نماذج الإدخال والتسجيل وقواعد البيانات في كافة المجالات ومنها المجالات التعليمية.
- معظم البوابات الإلكترونية الأجنبية التعليمية كالجامعات والمعاهد مرتبطة بعضها ببعض لغرض تبادل المعلومات والبيانات والتحقق من صحة البيانات المدخلة. الأمر الذي يجدر مراعاته وأخذه بالحسبان.
- تتركز الخدمات الإلكترونية التفاعلية في المجالات الخدمية أكثر من المجالات التعليمية،بينما تميل كفة المجالات التعليمية في الجوانب الإثرائية .


الفصل الرابع
الإدارة و الحكومة
الإلكترونية

الفهرس

الإدارة والحكومة الإلكترونية

تمهيد:

تشير بعض أدبيات الفكر الإداري المعاصر كما ذكر ياسين(٢٠٠٦) إلى أن الاهتمام بالأعمال الإلكترونية ظهر بعد الانتهاء من مواجهة توافق الأجهزة والبرامج مع مشكلة عام (٢٠٠٠)، أي بعد ثماني سنوات من إطلاق الرئيس الأمريكي بل كلينتون في خطاب عام(١٩٩٢) أول استخدام لمصطلح الحكومة الإلكترونية (E-Government) ،(ياسين، ٢٠٠٦، ٣٢).

ويذكر نوفل(٢٠٠٧) أن التجربة بدأت في أواسط الثمانينيات في الدول الاسكندينافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز، وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية (Electronic Villages)، (نوفل، ٢٠٠٧، ٢١). ويعد لارس(Lars)من جامعة أودونيس(Adonis's)في الدنمرك رائد هذه التجربة، حيث أطلق عليها اسم مراكز الخدمة من بُعد، ومايكل دل(Dill)صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية. والبعض الآخر يرى أنها بدأت في المملكة المتحدة عام (١٩٨٩) في مشروع قرية مانشستر عندما تم الاستفادة من التجربة الدنمركية التي تستند إليها مشاريع فرعية عدة ، وقد أنشئ "مضيف مانشستر " بوصفه مرحلة أولى الذي يهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، حيث بدأ المشروع فعلياً عام (١٩٩١). (Adam,2007;Smith,2008.& al). وفي عام(١٩٩٢) عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل"الاتصالات التقنية البعيدة " حيث أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني، والوصول من بُعد لقواعد المعلومات. وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام(١٩٩٥) في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم، (توفيق، ٢٠٠٣، ٣٣).

وفي الآونة الأخيرة، ثار الجدل حول مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية بالنظر إليهما كمصطلحين مترادفين،بسبب التقاطع فيما بينهما في لفظ (الإلكترونية أو الرقمية)،وتركز الجدال حول المفاهيم، ومتطلبات الاستعداد، وآليات التطبيق، والإيجابيات والسلبيات لكلا المصطلحين كما ورد في الدراسات السابقة للدراسة الحالة (العتيبي، ٢٠٠٤؛ درويش، ٢٠٠٥؛إبراهيم، ٢٠٠٥). وعلى الرغم من هذا الاختلاف

البسيط إلا أن هناك تشابهاً فيما بين المصطلحين إذا نظرنا إليهما كبيئة عمل وأسلوب إدارة.

إن وجود مفهوم دقيق للمصطلحات يسهم في فهم أوضح وأدق لها، ويساعد في توحيد الرؤى والأفكار التي تنشأ عن استخدامه أو توظيفه في الحياة العامة والخاصة. ويذهب رأي البعض(عامر، ٢٠٠٧؛ والصيرفي، ٢٠٠٩) إلى اعتماد مفهوم الإدارة أو الحكومة – الإلكترونية استناداً إلى أن أصل العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة أو الإدارة بلا ورق. ويناط بها تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، وبعبارة أخرى يكون تطبيقها مقتصراً على حدود المنظمة الإدارية فقط وضمن سلطاتها. (عامر، ٢٠٠٧، ٨٢) و (الصيرفي، ٢٠٠٩، ٥٤).

أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل، بالنسبة لمجمل العملية الإلكترونية وهي المظلة الجامعة للأجزاء المكونة لها، حيث يتم من خلالها ربط الأجزاء (البيئات الإلكترونية) في المنظمات بعضها مع بعض باستخدام الشبكات وأنظمة الاتصالات المفتوحة ذات التقنية العالية كالإنترنت والإكسترانت وغيره، ويستنتج من ذلك أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة عن الحكومة الإلكترونية ولا يمكن أن تكون هناك حكومة إلكترونية ما لم يكن هناك بيئة – أو أكثر – إلكترونية.

وقد ناقش بعض المؤلفين (خاشقجي،٢٠٠٧، والهوش،٢٠٠٦، و(Brayin & 2006 Marckham,) الإدارة والحكومة الإلكترونية من زوايا متعددة تشابهت غالباً عند تناول المتطلبات اللازمة للاستعداد الإلكتروني لكلتا البيئتين،أو عند استعراض الإيجابيات والسلبيات،ويستنتج من ذلك أن أوجه الاختلاف أقل من أوجه التشابه بين البيئتين. ولكون الإدارة والحكومة – الإلكترونية محوراً أساسياً للدراسة الحالية،رأى الباحث الأخذ في الاعتبار إشكالية التشابه والاختلاف فيما بين البيئتين لتفادي الوقوع في التكرار غير المرغوب فيه عند الحديث عن السلبيات والإيجابيات، أو المبادئ والأهداف، أو مراحل التحول إلى بيئة العمل الإلكترونية. (خاشقجي،٢٠٠٧،١٠٢و Brayin&Marckham,2006, 13 ، والهوش،٢٠٠٦، ٢٢)

ومن هذا المنطلق، سوف تتم مناقشة موضوعات هذا الفصل من الدراسة الحالية انطلاقاً من علاقة الكل بالجزء، حيث تمثل الحكومة الإلكترونية جانب الكل، بينما تمثل الإدارة الإلكترونية جانب الجزء.

١. مفهوم الحكومة الإلكترونية

١,١.وفق مدخل "النظرة إلى ممثل الكل"

على الرغم من أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يحتوي على كلمة (إلكترونية) إلا أنه لا يُعنى به الدلالة على التكنولوجيا بحد ذاتها ،بل يقصد بها التعبير عن التحول الجذري في المفاهيم الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والتسويقية وعلاقة الأفراد والمؤسسات مع بعضها البعض،وهذا ما يميل إليه المعجل(٢٠٠٤) حيث يذكر أن التركيز يكون على كلمة الحكومة وليس على كلمة الإلكترونية عندما يطرح هذا المصطلح في بيئة الإدارة العامة (المعجل، ٢٠٠٤، ٢٤).

إن مصطلح (الحكومة الإلكترونية)بمعناه الحديث أوسع من كونه مجموعة من البرمجيات والحواسيب والشبكات، .. وغيرها ،لتشمل نظرة قيادية واسعة يبنى عليها إجراء تغيير نوعي في تعاملات أفراد المجتمع مع بعضه البعض بشتى مؤسساته، من خلال إعادة النظر بمفاهيم الإدارة العامة ومضامين الخدمات التي تقدمها الجهات المجتمعية.

ويشير العواملة(٢٠٠٢) إلى أن مصطلح "الحكومة الإلكترونية" يرمي إلى صياغة أسلوب عمل وإدارة لحياة جديدة ترتكز على "مبدأ خدمة الفرد لذاته" في ضوء العلاقات التبادلية بين الأجهزة الحكومية من جهة وجمهور المستفيدين من خدماتها من جهة أخرى في أي مكان وزمان (العواملة، ٢٠٠٢، ١٥٠). وتبدو آراء المختصين لمفهوم الحكومة الإلكترونية متباينة إلى حد ما، بسبب التفاوت في المستوى الحضاري للمجتمعات، وتعداد مستخدميها والمستفيدين منها، ونظرة القائمين على تنفيذها ،والبعد المعرفي والعلمي لاختصاصاتهم الدراسية، فمنهم من يبني مفهومه للحكومة الإلكترونية على جاهزية البنى التحتية والمعلوماتية للحكومة، ومنهم من يعطي أهمية للنتيجة الوظيفية للحكومة الإلكترونية في نهاية المطاف، حيث التركيز على نوعية الخدمة ومستواها، وهناك العديد من الآراء الدالة على ذلك. فقد عرّفها فتحي (٢٠٠٨) بأنها "قدرة الأجهزة والهيئات الحكومية على إتاحة المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال والجهات الأخرى التي يتم التعامل

معها بأسلوب سهل وسريع وأكثر مرونة طوال أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة"،(فتحي،٢٠٠٨،١٦). وبعبارة أخرى هي أسلوب تنتهجه الدولة في العمل بحيث تكون قادرة على تلبية متطلبات مواطنيها وقضاء حاجاتهم بطريقة سهلة ومريحة. ويستنتج من هذا التعريف التركيز على مدى قدرة الحكومة الإلكترونية على توفير أكبر قدر من الخدمات في أي وقت ومكان.

وهناك من ينظر إلى الحكومة الإلكترونية من منظار قدرة قطاعاتها الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين،وبتكاليف وجهود أقل، ومن خلال موقع شبكي واحد (العبود،٢٠٠٣، ٢٦). وهذه النظرة تعبّر عن رؤية مرنة لمفهوم الحكومة الإلكترونية ينطلق من الوظيفة أو أسلوب وطريقة تقديمها.

وقد يكون مناسباً لو لم يحصر الخدمة بالمواطنين فقط، في ظل وجود فئات أخرى تشملهم خدمات الحكومة الإلكترونية كما سيتم بيانه في سياق لاحق. وفيما ينظر البعض إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية من زاوية الوظيفة أو الوسيلة،أو من كليهما معاً، يهتم آخرون بتضمين البعد الأمني في صياغة المفهوم، حيث ورد ذلك في آراء(الحمادي، ٢٠٠٤،و Bhatnagar,2004) اللذين ربطا قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات،وتقديم الخدمات بسرعة عالية بضمان سرية المعلومات المتناقلة وأمنها في أي وقت وأي مكان. وعلى الرغم من عدم وجود تعريف موحد متفق عليه للحكومة الإلكترونية، إلا أن أحداً لم يختلف على الهدف الأساسي للحكومة الإلكترونية وهو التحسين المستمر لعمليات التفاعل بين ثلاث مجموعات هي: الحكومة، قطاع الأعمال، والمواطنون وذلك من أجل تحفيز الرقي السياسي،والاقتصادي، للمجتمع،(Bhatnagar ,2004,22؛ والحمادي، ٢٠٠٤، ٩٢).

واستناداً إلى ما سبق من تعريفات في مجال الحكومة الإلكترونية يُنظر إلى الحكومة الإلكترونية على أنها ثمرة لاندماج ثورة الويب والإنترنت مع علم الإدارة العامة وخاصة الإدارة الإلكترونية. ووفق هذه النظرة يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الدراسة الحالية على أنها مجموعة الخدمات التي تقدمها الدولة إلى الآخرين عبر موقع لها على شبكة الإنترنت على قدر من الشفافية،والمساواة بين المواطنين، وبسرعة متناهية ودقة عالية في أي وقت وأي مكان باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة مع ضمان سرية وأمن المعلومات.

١،٢.وفق مدخل" النظرة إلى ممثل الجزء"

توصف بيئة العمل الإلكتروني بمفهومها العام على أنها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق) إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية.

وهي كما عرّفها الحمادي(٢٠٠٤) "جملة القدرات المبدعة للإدارة في التخطيط لتوظيف الحاسب الآلي وشبكاته في تنفيذ العمليات الإدارية وتقديم الخدمات بشكل واسع ومكثف"،(الحمادي، ٢٠٠٤، ٢٧). ويتطلب تنفيذ الأعمال على هيئة خدمات إلكترونية استخدام وتوظيف العديد من الأدوات والوسائل والإجراءات كالبرامج الحاسوبية، وشبكات الاتصال، والإنترنت، ..وغيرها. وتقوم فلسفة بيئة العمل الإلكتروني – كما أشار البكري(٢٠٠١) – على أساس الربط الآلي لبيئة العمل بأقسامها المختلفة من جهة، وبين تلك البيئة والأطراف من جهة أخرى، وفي وسطها يتم تنفيذ الأعمال والإجراءات إلكترونياً بواسطة مواقع (ويب) على شبكة المعلومات الدولية (Internet) أو أي شبكات محلية مغلقة (Intranet) تبعاً لطبيعة عمل المؤسسة الإدارية (بكري، ٢٠٠١، ٢٢). وهذا الخليط المتناغم من الإدارة العامة والتقنية والمتطلبات الخدمية التي تقوم بها الدولة يعبر بوضوح تام عن العمود الفقري لعمل بيئة الحكومة الإلكترونية ما يوضح علاقة الكل بالجزء. وبنظرة تلخيصية لمفهومي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية يمكن تشبيه الإدارة الإلكترونية بالأعضاء الداخلية للجسم، حيث لكل عضو طبيعته وعمله لخدمة الجسم الذي بدوره يمثل الحكومة الإلكترونية.

إن كلا المصطلحين متشابهان إلى حد بعيد في المكونات والمتطلبات بل وحتى المعوقات، إذ تعبرّ الحكومة عن العمل المؤسسي العام الذي يؤدي إلى خدمة المجتمع، بينما تعبّر الإدارة عن الإجراءات والأعمال المنتظمة (أو المنظمة)، حيث العامل المشترك في كلا المصطلحين هو الإضافة الجوهرية التي تصف أسلوب العمل وشكله النهائي بتحديده في المجال الإلكتروني. إن انتشار الميّزات التي أتاحتها التقنية دفع المجتمعات لمحاولة الاستفادة منها وتوظيفها في كل مجالات وبيئات العمل على اختلاف سماتها وأنماطها. فهناك إيجابيات مشتركة بين المصالح والأعمال لاستخدام التقنية،سواء في التعليم أو في الإدارة أو في المؤسسات الخدمية،.. وغيرها، ومنها على سبيل المثال توفير الوقت أو المال أو الجهود البشرية، ..وغيرها، ويمكن القياس على ذلك في الجوانب السلبية كالبطالة أو ارتفاع تكلفة

البنى التحتية أو المشكلات الاجتماعية..الخ. وفي ظل الاختلاف على الحدود الفاصلة بين مصطلحي الإدارة والحكومة – الإلكترونية، يمكن الاكتفاء بتعريف هذا النمط من الأعمال بمصطلح "بيئة العمل الرقمية" وهذا من شانه أن يسهّل عملية مناقشتها حسب البيئة التي يتم توظيفها لخدمتها، بحيث يمكننا أن نقول: بيئة العمل الرقمية في المجال الحكومي أو في الإدارة التعليمية (أو التعليم بشكل عام)، أو في مجال الإدارة الصحية،.. وغيرها، ولكون الدراسة الحالية معنية في النهاية بمواءمة الإدارة التعليمية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، اتجه الباحث إلى استعراض بيئة العمل الرقمية في المجال الحكومي(E-Government) من مدخل الوظيفة (الغرض) الحكومة وهي تقديم الخدمات للمواطنين ومجتمع الأعمال والموظفين،واستعراض بيئة العمل الرقمية (E-management) من مدخلها كوسيلة من وسائل تنفيذ الخدمة وليس كون بيئة العمل الرقمية غاية في حد ذاتها.

والجدول التالي رقم (١/٥) يوضح أوجه الشبه والاختلاف بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية انطلاقاً من البعد المفاهيمي لكلتا البيئتين.

الجدول رقم (١/٥): أوجه الشبه والاختلاف بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية

أوجه الشبه والاختلاف	البيئة	
	في بيئة الحكومة الإلكترونية	في بيئة عمل الإدارة الإلكترونية
الخدمات	عامة لكافة قطاعات المجتمع	خاصة بقطاع أو جهة محددة (تعليم، صحة،..) أوغيرها
الهدف	تحسين الخدمات المجتمعية	تحويل المعاملات الورقية إلى رقمية
التخطيط	استراتيجي على مستوى الدولة	تكتيكي على مستوى المؤسسة
التنفيذ	تكاملي يسعى إلى ربط الخدمات الحكومية في نظام عمل واحد مفتوح	شمولي يسعى لربط أقسام المؤسسة في نظام عمل واحد مستقل ومغلق
عملية التطوير	تشمل الإنسان وبيئة حياته وعمله	جزئية تطول أفراد المؤسسة بعينها
أسلوب العمل	إلكتروني	

٢. مبادئ بيئة العمل الرقمية وأهدافها:

٢,١. في مجال العمل الحكومي:

انطلقت غالبية أهداف الحكومة الإلكترونية من سبعة مبادئ إرشادية حددها مجلس التميز الحكومي في الولايات المتحدة الأمريكية حول ماهية الحكومة الإلكترونية، حيث ذكرها Norris (2007) في سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع والخصوصية والأمان

والتحديث والتركيز على النتائج والتعاون والمشاركة وقلة التكاليف و التغيير المستمر. (Norris,2007, 13).

ويميل إلى هذا التوجه أبو مغايض(٢٠٠٤)الذي يرى "أن جميع تلك المبادئ تركز على أن تطبيق الحكومة الإلكترونية وسيلة وليس غاية في حد ذاتها، حيث إن التحول لنظام الحكومة الإلكترونية من قبل الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص سيؤدي إلى تحقيق أهداف تتفق مع ثورة المعلومات وتقنية الاتصالات وهي بطبيعتها وسائل بحتة وليست غايات"(أبو مغايض، ٢٠٠٤، ٧٠).

وقد شكّلت هذه المبادئ أسساً منطقية لبناء أهداف بيئة العمل الرقمية في المجال الحكومي كما اتفق على ذلك أغلب الباحثين أمثال (الصيام،٢٠٠٣؛ والحمادي، ٢٠٠١؛ و الخنجي، ٢٠٠١) حيث أشاروا أن من أهداف الحكومة الإلكترونية استخدام التكنولوجيا المتطورة للوصول إلى حكومة إلكترونية تعزز مجالات الحياة الإلكترونية ،وبالتالي فإن تحقيق النقلة النوعية بالانتقال إلى عالم التكنولوجيا وعصر المعلوماتية يعد مسألة وقت. (الصيام،٢٠٠٣، ٣٧؛ والحمادي، ٢٠٠١، ٩١؛ والخنجي، ٢٠٠١، ٧٧). كما أن تقليل التكلفة مبدأ مهم تستند إليه بيئة العمل الرقمية وهو في الوقت نفسه يمثل واحداً من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية، حيث سيؤدي انخفاض تكلفة الخدمات الحكومية المقدمة نتيجة لتغيير طريقة تقديم وتنفيذ الخدمات وآليات توصيلها من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني إلى وفر في ميزانية الدول والحكومات، (UNSCO,2009, 41).

وتمثل الحكومة الإلكترونية فرصة للإدارات العليا لتغيير المحيط الذي تعمل فيه من خلال مدخل تقليل التكلفة،وذلك عبر زيادة مبادرات الإبداع والابتكار،وفتح قنوات جديدة لتقديم الخدمات الحكومية، وخلق هياكل تكلفة جديدة بشكل كلي، تحسين مستوى الخدمة وملاءمتها لاحتياجات المتعاملين، وتحسين صورة الحكومة وخدماتها، وإلغاء الازدواجية والوسطاء،وجميع تلك الفرص يمكن تحقيقها من خلال الأخذ بمبدأ إعادة هندسة الحكومة وتنظيم أعمالها. (Yesser, 2007, 32). ومن خلال ما سبق يُستنتج أن هناك عوامل مشتركة بين كل هذه الآراء،وأن أهم أهداف الحكومة الإلكترونية تتلخص فيما يأتي:

١) تحسين فاعلية وكفاءة الإدارة العامة. تحسين مستوى المعرفة واستعمال التقنية الحديثة.

٢) إعادة هندسة إدارة الموارد البشرية، وبناء القدرة على إدارة التغيير وإيجاد ثقافة مؤسسية جديدة.
٣) ترشيد العمليات الحكومية وتقليص الازدواجية في الإجراءات.
٤) الحصول على معلومات أوسع من الأنظمة التشغيلية لمبادرات التحسين.
٥) التيسير على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب للمعاملات.
٦) حماية المواطنين من متاهات البيروقراطية، وذلك من خلال تبسيط واختصار الإجراءات،
٧) تقديم الخدمات الحكومية بتكلفة أقل وجودة أعلى وفي كل وقت.
٨) تطوير استخدام النماذج والحد من تداول الأوراق المكتبية.
٩) دعم الشفافية ومحاسبة المسؤولين والثقة في عمليات الحكومة (الطعامنة، ٢٠٠٠، ٦٠).

٢,٢. في مجال الإدارة:

لم يتعرض الباحثون – في حدود علم الباحث – لتناول مبادئ الإدارة الإلكترونية بحد ذاتها، على الرغم من كثرة الأبحاث في مجال الإدارة العامة،وقد احتوت تلك الأدبيات التي قدمها المختصون وصفاً للأعمال والإجراءات في بيئة الحكومة الإلكترونية ما يمكن العمل به كمبدأ في بيئة العمل الرقمية وذلك على النحو الآتي:

١) إدارة بلا ورق، حيث يصف هذا المبدأ كيفية تسيير الأعمال بالاعتماد على التقنية بحيث تحل شاشة الحاسوب محل الورق ولوحة المفاتيح بمثابة القلم والذاكرة الحاسوبية هي الملف.
٢) الهندرة، أو إعادة هندسة العمليات الإدارية، إذ إن التخطيط للتحول إلى بيئة العمل الرقمية يبدأ بدراسة الحالة الراهنة وإعادة هندستها لتحقق أهداف بيئة العمل الرقمية.
٣) المصلحة المشتركة،ويلاحظ هذا المبدأ في أسلوب بناء المحتوى داخل قواعد البيانات وخاصة في شبكات الإكسترانت المزودة بمحطات طرفية مرتبطة بجهات خارجية حيث يتم تبادل المعلومات فيما بينها.
٤) وحدة الأمر، فجميع أفراد بيئة العمل الرقمية على اختلاف مراتبهم مجبرون على اتباع تعليمات محددة تظهر في شكل أوامر وصلاحيات رقمية لا تتدخل

فيها الأهواء أو المصالح الشخصية. وتعتمد رغبة المنظمات الإدارية على طبيعة بيئة العمل الرقمية لتخفيض تكاليف الخدمات المقدمة وتحسين مستوى هذه الخدمات عبر استخدام فعال ومبتكر لتقنيات المعلومات، حيث يتم تحويل المعاملات الورقية ومتطلباتها إلى برامج حاسوبية يتم ربطها بنظام اتصال مفتوح أو مغلق يجري من خلالها تصريف معظم الأعمال الإدارية إلكترونياً مع بداية القرن الحادي والعشرين (العبود، ٢٠٠٣، ٢٧).

ومن هذا المنطلق تسعى الحكومات بما فيها من قطاعات عامة أو خاصة لتصريف أعمالها وفق بيئة العمل الرقمية لكي تصل إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١) تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات والهياكل الإدارية، وهذا ينعكس على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وعلى جودة نوعية تلك الخدمات.
٢) اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة.
٣) الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة. (الفنتوخ، ٢٠٠٣، ١٠)
٤) تقليص خطوات الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة، وبيئة الأعمال خارجها.
٥) التقليل من استخدام الورق بشكل ملحوظ، مما يؤثر إيجاباً في الإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات، وينعكس على جودة عملية الحفظ، والتوثيق، ما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين، وبالتالي تنخفض التكاليف المالية، إضافة إلى الحفاظ على البيئة.
٦) تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدٍ عاملة لها دور أساسي في عمل المؤسسة، عن طريق إعادة تأهيلهم في أعمال أخرى. أو لمواكبة المستجدات في عمل المؤسسة، (السالمي، ٢٠٠٣، ١٣٩).

٣. مبررات التحوّل من بيئة العمل التقليدية إلى الرقمية:

٣,١. في مجال العمل الحكومي:

أدت مجموعة من العوامل المجتمعية كزيادة عدد السكان، وقلة الموارد الطبيعية في مقابل الاستهلاك العالمي لها ،والتطور في إدارة الاقتصاد العالمي،وانتشار الفكر الديمقراطي في المجتمعات، إلى تنامي الدعوات الأكاديمية لتسيير الأعمال والإجراءات من خلال بيئات عمل الحكومة إلكترونية، ما أدى إلى ارتفاع درجة

المنافسة وتسارع التغيرات على مستويات مختلفة بين الدول وبعضها البعض من جانب، وبين الدول ومنظماتها الإدارية الداخلية لإنجاز هذه البيئة من جانب آخر. ويرى بعض الباحثين كالعواملة(٢٠٠٢) أن العوامل الدافعة لإقامة بيئة عمل الحكومة الإلكترونية تتمثل في الآتي:

١) تسارع وتيرة التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به:

إذ أدت الثورة التكنولوجية إلى إظهار مزايا عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك نوعية الخدمات والسلع التي توفرها المؤسسات (العامة والخاصة على السواء) للمجتمع، ففي الوقت الذي تتسارع فيه وتيرة المخترعات الجديدة وخاصة في مجال الاتصال والتواصل بين البيئات المختلفة، يظل معيار المنافسة بين المخترعين هو مدى القدرة على تذليل العقبات وتسهيل أنماط الحياة للإنسان وكياناته المعيشية والعملية، كما هو الحال في البرامج الحاسوبية التي وفرت للمستخدمين كافة الحلول لإدارة أعمالهم بكل دقة وإتقان.

٢) توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية:

فقد ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح، والترابط والتكامل بين المجتمعات إلى نشوء ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة، وهي فلسفة جديدة للعلاقات الكونية ذات أبعاد سياسية، واقتصادية، واجتماعية، وإدارية، وقانونية. وتقدم الثورة التكنولوجية أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها وترجمتها إلى واقع عملي ملموس، حيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات الإنسانية من خلال شبكات الإنترنت والاتصال الفضائي وما إلى ذلك من أدوات رقمية، ويشمل هذا الربط مجالات المعلوماتية، وكافة خدماتها ذات الارتباط بمجتمع الإدارة والأعمال.

٣) التحولات الديمقراطية في الدول:

حيث ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح، والحرية، والمشاركة واحترام حقوق الإنسان إلى إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الإنسان السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص. وقد رافق هذه التغييرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية بما في ذلك تفعيل رؤى معاصرة للقطاع العام، ويأتي في مقدمة هذه الرؤى ضرورة تحسين مستوى الأداء الكلي للقطاع العام ومؤسساته السياسية، والإدارية.

ويشمل ذلك – بطبيعة الحال – الارتقاء بمستوى الأعمال من حيث النوع، والأسلوب، والتوقيت، ويمثل العمل الإلكتروني فرصة متميزة لتحقيق هذا الارتقاء.

٤) الاستجابة والتكيف مع مستجدات البيئة المحيطة:

إن انتشار مفهوم وأساليب الحكومة الإلكترونية وتطبيقه في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية والتنافس في تقديم الخدمات بناء على معايير الكفاءة والجودة النوعية والكمية للمنتج أو الخدمة. ومع انتشار هذه المستجدات – ومنها منهج الحكومة الإلكترونية – أصبح لزاماً على المجتمعات امتلاك مقومات الاندماج مع تلك المستجدات، ومن تلك المقومات نشر ثقافة العمل في بيئة إلكترونية. (العواملة، ٩٧-٢٠٠٢، ١٠١).

ويرى الخطيب(٢٠٠٩) أن ثمة أحداثاً سياسية وتقنية واقتصادية واجتماعية كانت وراء التحول من بيئة العمل التقليدية القائمة على الإدارة الورقية إلى بيئة العمل الإلكتروني، حيث الاعتماد المكثف على تقنية المعلومات. ويمكن تلخيص هذه الأحداث في الآتي:

٤.١. الأحداث السياسية كظهور مفاهيم العولمة وتنامي التكتلات الاقتصادية.

٤.٢. الأحداث التقنية كانتشار استخدامات الإنترنت، وتدني أسعار الأجهزة المعلوماتية وتطور شبكات الاتصالات.

٤.٣. الأحداث الاقتصادية كالتوجه نحو التجارة الإلكترونية وما تتطلبه من تواصل مؤسسات الأعمال التجارية بعضها مع بعض.

٤.٤. الأحداث الاجتماعية، وتتمثل هذه الأحداث في زيادة الوعي العام بتقنية المعلومات وأهمية بناء المحتوى على الشبكات المفتوحة. وإحساس أفراد المجتمع بفوائد إجراء المعاملات مع الدولة. (الخطيب، ٢٠٠٩، ١٠١).

٣.٢. في مجال الإدارة:

يشير النصّار(٢٠٠٢) إلى أن من أهم دواعي تحول المؤسسات من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية المبررات الآتية:

١) تعقيد الأعمال والإجراءات مما يزيد من التكلفة المعنوية والمادية المترتبة عليه.

٢) الارتجال في اتخاذ القرارات ما يؤدي إلى إحداث خلل في التوازن أثناء التطبيق.

٣) العجز عن أرشفة المعلومات بطريقة تسهّل استدعاءها عند الحاجة بسرعة ودقة.
٤) صعوبة تحقيق معدلات الجودة.
٥) اتساع النطاق الجغرافي للمؤسسات الإدارية ما يزيد الضغط على أنظمة التواصل بين الأطراف لتوصيل البيانات، (النصّار، ٢٠٠٢، ٢٩).

ويُستنتج من ذلك أنه لا توجد اختلافات جذرية بين ما يبرر التحول إلى بيئة العمل الرقمي في المجال الحكومي وبين التحول إلى بيئة العمل الرقمي في مجال الإدارة، إذ ينظر إلى الإدارة الإلكترونية(الرقمية) على أنها مجموعة الأنظمة والأدوات التي استخدمت لكي تظهر سمة الأعمال الرقمية على بيئة عمل الحكومة بحيث تسمى في النهاية بالحكومة الإلكترونية.

ويؤيد هذا الاتجاه ما ذكره النمر (٢٠٠٦) بأن الإدارة الإلكترونية هي جزء من تطبيقات الحكومة الإلكترونية، بمعنى أن الحكومة الإلكترونية هي المظلة الكبيرة التي تنطوي تحتها تطبيقات متعددة مثل التجارة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، (النمر، ٢٠٠٦، ٥١).

٤. إيجابيات بيئة العمل الرقمية وسلبياتها:

لم تكن تطبيقات بيئة العمل الرقمية بعيدة عن النقد من المتضررين أو الإشادة من المستفيدين مثلها مثل أي أسلوب أو ظاهرة مثيرة، وعادة ما يغض الطرف عن السلبيات في مقابل الظفر بالإيجابيات وفقاً لمعيار الأهمية النسبي لدى المهتمين بتلك الظاهرة. وقد نظر النصّار(٢٠٠٢) إلى إيجابيات وسلبيات بيئة العمل الرقمية من عدة زوايا تختلف بحسب ميولهم ومصالحهم الشخصية أو انتماءاتهم. فالمختصون في علوم الاجتماع ينظرون إلى بيئة العمل الرقمية من زاويا تأثيرها في الحياة الاجتماعية للإنسان، لذا فإننا نلاحظ ميلهم لتبني الحديث عن الجانب السلبي بالتركيز على إبراز تأثيراتها في قضايا العمل والبطالة والصحة والعلاقات الاجتماعية.. الخ، (النصّار، ٢٠٠٢، ٦٥)

أما من الناحية الإيجابية فإن القائمين على صناعة البرمجيات والتكنولوجيا والاتصالات عليهم تبني وجهات النظر الإيجابية وإبراز انعكاسات بيئة العمل الرقمية على سرعة تداول المعلومات أو حفظ وأرشفة البيانات،.. وغيرها ولذلك، تظهر علامات التشابه بين بيئتي عمل الحكومة والإدارة – الإلكترونية كثيراً عند الحديث عن الإيجابيات والسلبيات. ومن واقع

مراجعة الأدبيات المتعلقة بالدراسة الحالية، ما يستخلص منها يمكن اعتباره إيجابيات أو سلبيات متفقاً عليها في بيئتي عمل الإدارة والحكومة – الإلكترونية وهي على النحو الآتي:

٤.١. الإيجابيات في بيئتي عمل الإدارة والحكومة – الإلكترونية:

٤.١.١. "توفير الوقت والجهد والمال: يعد من العوامل المهمة التي تحكم أنماط الخدمات التي تقدمها الحكومة سواء في شكل الخدمة القائمة بذاته أو طريقة تقديمها للمستفيدين، ومن أهم المميزات التي يوفرها نظام تطبيقات الحكومة الإلكترونية هو التوفير في هذه العناصر الثلاثة (حسن، ٢٠٠٣، ١١).

٤.١.٢. "القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية" بحيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومية والتزاحم أمامها أو داخلها، أو مجابهة البحث عن موقف للسيارات، أو مقعد للانتظار، وذلك عن طرق الشبكة الإلكترونية، (نوفل، ٢٠٠٣، ٥).

٤.١.٣. تقديم الخدمات الإلكترونية بالطابع الدولي أو العالمي، حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الوسائط الإلكترونية (الإنترنت) بدون التدليل على حدودها المكانية أو الزمانية (المتولي، ٢٠٠٣، ٨٦).

٤.١.٤. الشفافية في معرفة المواطن والمقيم بحقوقهم وواجباتهم: وهي إمكانية الإلمام بسياسة الدولة ومناهجها الاقتصادية والاستثمارية وقوانينها التجارية والصناعية والأمنية وغيرها، وعدم تعتيم المعلومات (نوفل، ٢٠٠٣، ٦).

٤.١.٥. زيادة فعالية وكفاءة الحكومة: تعمل الحكومة الإلكترونية على تصعيد مستوى الاتصال والارتباط بين المؤسسات الحكومية، فضلاً عن تحسين مستوى الاتصال بين الأفراد والمرؤوسين في هذه المؤسسات، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين العمليات ونظم العمل فيها، ويتيح ذلك تحسين مستوى سرعة وجودة صنع القرارات، وتحليل المشكلات المعقدة، وابتكار حلول عقلانية لها (الطعامنة و العلوش، ٢٠٠٤، ٣٩).

٤.٢. السلبيات في بيئتي عمل الإدارة والحكومة – الإلكترونية:

يمكن تلخيص أبرز السلبيات التي تناولها الباحثون في النقاط الآتية:

٤,٢,١. مشكلة البطالة:

يؤثر الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة المختلفة بدلاً من الإنسان في سوق العمالة والطلب عليها، بالرغم مما يمكن أن توفره الثورة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أنها لن تكون متاحة لو تم الاستغناء عنها في مجالات عملهم، فهي ستكون ذات طبيعة تقنية عالية، ومحصورة بمجموعة من المؤهلين، ولذلك فإن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية وهي البطالة، إذ إن هناك شركات تخطط بالفعل للاحتفاظ بـ٢٠٪ فقط من طاقة العمل المتاحة لديها، وهناك تحد حقيقي يظهر في معظم البلاد العربية، فليس هناك قطاع خاص قادر على امتصاص فائض العمالة الحكومية والقطاع العام، نظراً لأن نوعية هذه العمالة غالباً ما تظهر عدم قابليتها لإعادة التأهيل بسبب ما تمرست عليه من عادات العمل وحرمانها من فرص التدريب سابقاً ما جعلها في معزل عن المطالب الحقيقية لسوق العمل الحالي، (علي، ١٩٩٤، ٥٥).

٤,٢,٢. مشكلة التفكك الاجتماعي:

سوف يواجه إنسان القرن الحادي والعشرين في حالة الاعتماد الكامل على التواصل الإلكتروني في قضاء حاجاته وأعماله مزيداً من الجفاء الاجتماعي، ما يقلل فرص الاتصال الجماهيري بين الأفراد، ومن ثم فقدان جزء كبير من العلاقات الاجتماعية، إضافة إلى حدوث خلل في النظام الاقتصادي للأفراد كانتشار البطالة نتيجة لإلغاء بعض المهن واندثار أخرى وظهور مهن جديدة، وهذا يزيد من مشكلة التفكك الاجتماعي جراء الاغتراب للبحث عن فرص العمل (كاكو، ٢٠٠١، ١٦٩).

٤,٢,٣. ضعف النواحي الأمنية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية(رضوان، ٢٠٠١، ٥٧):

وهذا يجعلها عرضة للاختراق والعبث ، كالسطو على المعلومات الخاصة بطالب الخدمة مثل إمكان الاستيلاء على أمواله عن طريق أرقام بطاقة الائتمان الخاصة به وسرقة بياناتها الرقمية،أو سرقة التوقيع الإلكتروني.

٤,٢,٤. فقدان الخصوصية:

حيث قضت ثورة المعلومات داخل نمط الحكومة الإلكترونية على خصوصية الأفراد وحقهم في الحفاظ على حرماتهم وأسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبط بعضها ببعض

والتي تحتوي على البيانات التعريفية لهم كأسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية، تهدد مستقبلهم وقد تعرضهم لمشاكل لم تكن في حسبانهم،(صالح، ٢٠٠١، ١١٩)

٤.٢.٥. التكلفة الباهظة لبناء مثل هذه البيئات الإلكترونية:

وذلك لما تحتاج إليها من بنية تحتية وخدمات مساندة للمشاريع الإلكترونية من تدريب وتأهيل والتي يتم اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة لها،مما يؤثر في أولويات تنفيذ الخدمات وخاصة في الدول النامية.

٤.٢.٦. التخوف من اقتصار عمل الحكومة الإلكترونية على فئة محدودة من الناس،أو على تبادل معلومات ضحلة عوضاً عن تبادل المعلومات المفيدة، كذلك الخوف من تدني نسبة المشاركة نظراً لعدم وجود المستوى الثقافي والمعلوماتي الكافي بين أفراد المجتمع(العتيبي، ٢٠٠٤، ٣٣) .

يستنتج مما سبق أنه على الرغم من وجود السلبيات إلا أنها لا تؤثر في تطبيقات الحكومة الإلكترونية نظراً للحاجة الماسة واتجاه دول العالم كافة نحو هذه التقنيات في ظل إمكان تحويل هذه السلبيات إلى إيجابيات، فعلى سبيل المثال يمكن مواجهة البطالة التي قد تنتج من جراء تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال توجيه الأشخاص العاطلين عن العمل إلى قطاعات أخرى في المجتمع، أما عن فقدان الخصوصية فيمكن إيجاد بعض الحلول التي يمكن أن تسهم في تقليص حالات الاختراق والتعدي على حركة المعلومات واستقرارها من خلال استخدام برامج خاصة أو شفرات خاصة تتيح للمستخدم فقط التعامل بشكل آمن مع حفظ البيانات الخاصة بهم.

٥. مراحل التحول إلى بيئة العمل الرقمية:

تمر بيئة العمل الرقمية في بيئتي الإدارة والحكومة الإلكترونية على حد سواء، بمراحل متماثلة وأخرى مستقلة، فعلى سبيل المثال يتطلب – أحياناً – الوصول إلى بيئة الحكومة الإلكترونية تطبيق نفس منهجية إعادة هندسة الأعمال والإجراءات المتبعة في تنفيذ البوابات الإلكترونية، وهي منهجية تستخدم في تطوير الإدارة والحكومة الإلكترونية، وفي الوقت نفسه يظهر الاستقلال في إنشاء الإدارة الإلكترونية من خلال الخطوات التي تحتاج إليها البرمجيات التي تمثّل صلب عمل الإدارة الإلكترونية. وفيما يأتي عرض للخطوات الأساسية

لعملية التحوّل في كلتا البيئتين:

٥,١. في بيئة عمل الحكومة:

تتدرج الحكومة التقليدية نحو حكومة إلكترونية بخطوات متعاقبة بحيث ترتقي أعمال مكوناتها وقطاعاتها تدريجياً حتى تصبح حكومة إلكترونية، ولقد اختلف الباحثون في تناول تلك المراحل الانتقالية للتحول من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني. ومع وجود هذا الاختلاف إلا أنهم متفقون في الجوانب الأساسية المتمثلة في مكونات الحاسوب، والبرامج التشغيلية، وعمليات الربط والتواصل، فقد صنّف نوبي(٢٠٠٣) العمر الزمني لتقنية الحاسوب إلى ثلاث مراحل تبدأ بمرحلة عصر ميلاد الحاسب، ثم عصر أنظمة المعلومات ، إلى أن تصل إلى عصر الإنترنت. (نوبي، ٢٠٠٣، ٢٣).

ومنهم من صنّفها – أبو مغايض (٢٠٠٤) – حسب آلية التحول والخطوات الإجرائية حيث قسم مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية إلى مرحلة إعلان المعلومات والخدمات على مواقع الويب قبل قيام الحكومة بعدة خطوات جوهرية، ثم مرحلة تبادل المعلومات بين طالب الخدمة وبين مقدم الخدمة بعد أن يتم تشغيل خاصية التبادل المعلوماتي بينها، وذلك لرصد كل ما يرد إليه من آراء واستفسارات وملاحظات ومن الذين زاروا الموقع الإلكتروني، ثم مرحلة التنفيذ حيث يتمكن الجمهور من تنفيذ كافة متطلبات الحصول على الخدمة مباشرة من الموقع على الويب ، وأخيراً مرحلة التوصيل عندما يتم الاندماج الكامل إلكترونياً بين جميع الخدمات التي تقدمها الحكومة على الويب بحيث يتم توفيرها من خلال موقع واحد هو "البوابة الإلكترونية" التي تصنّف فيها الخدمات حسب الحاجات والمهمات وليس حسب الإدارات والجهات، (أبو مغايض، ٢٠٠٤، ٨٢).

ومن واقع الرصد السابق وما اطلع عليه الباحث بهذا الشأن يمكن بلورة مراحل التحول الحكومي إلى بيئة الحكومة الإلكترونية بطريقة تجمع بين الجهة المسؤولة عن التحوّل والمهام المسندة لها، والمنتج النهائي لعملية التحوّل في كل مرحلة على النحو الآتي:

٥,١,١. المرحلة الأولى:

يقتصر دور المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملاءمة على المواطن أو الأطراف التي تطلبها، ويتوقف دور الحكومة عند هذا الحد فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تتجاوز عرض المعلومات. فلا توجد خدمات تفاعلية تتضمن استقبال بيانات

من المستخدم وتشغيلها وإخراج نتيجة جديدة، بل تكتفي المؤسسة الحكومية بعرض ما لديها من بيانات، وهي في هذه المرحلة تقدم للمواطنين خدمات من قبيل الاستعلام عبر الإنترنت عن فواتير الهاتف أو مخالفات السيارات.

٥,١,٢. المرحلة الثانية:

تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم بحيث يكون التفاعل هنا في اتجاه واحد فقط، على أن تضمن الخدمات استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية، أي أن المستخدم يقوم بتطوير بياناته بذاته، وهو بذلك يقوم أو يحل محل الموظف الحكومي، وتقدم الحكومة في هذه المرحلة للمواطنين خدمات من قبل استلام التراخيص والدفع عن طريق الإنترنت بواسطة بطاقات الائتمان.

٥,١,٣. المرحلة الثالثة:

ترتقي الحكومة خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلاً ثنائياً في الاتصال. فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة، ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات إلكترونياً بحيث تعطي المستخدم نتيجة جديدة. وفي هذه المرحلة يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني، وتقدم الحكومة في هذه المرحلة خدمات عبر الإنترنت من قبيل خدمات إصدار الوثائق الرسمية كالجوازات ورخص الإقامة، واستخراج شهادات رسمية، وتكمن درجة الصعوبة في هذه المرحلة في عملية تعرّف المستخدم وتأكيد شخصيته ومكافحة عمليات التزوير وأمن المعلومات.

٥,١,٤. المرحلة الرابعة:

توفر الدولة الرابط الشبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة، بحيث يتمكن المستخدم من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد. وهنا تتميز الحكومة الإلكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية متصلة طبقاً لاحتياجات المستخدم عبر منفذ إلكتروني واحد بحيث يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج مثلاً شهادة ميلاده، بالإضافة إلى حصوله على تعريف وظيفي بمقدار الراتب(مثلاً) والاستعلام عن رصيده من الإجازات، دون أن يضطر إلى مفارقة الموقع الإلكتروني ليدخل إلى موقع جديد.

٥,١,٥. المرحلة الخامسة:

تقوم المؤسسات الحكومية هنا بالاتصال بالمواطنين عبر وسائل الاتصال التي تناسبهم، دون أن تنتظر منهم أن يبادروا هم بالاتصال، فتقوم مثلاً بإرسال رسالة للمواطنين عبر الهاتف الخلوي لتذكيره بميعاد تسجيل ابنه في المدرسة أو نتائجه الدراسية، حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب، فيحصل على قبول لابنه في أقرب مدرسة أو يتابع مستواه الدراسي من موقع المدرسة على الإنترنت، وفي هذه المرحلة تكون الحكومة الإلكترونية ربطت نفسها بالمواطنين في منظومة إلكترونية واحدة ومتكاملة، بحيث يتلاشى دور الموظفين الوسطاء تماماً ،ويصبح الأداء رقمياً على وجه العموم.

٥,٢. في بيئة عمل الإدارة:

أما في بيئة عمل الإدارة الرقمية، فالأمر لا يختلف كثيراً عمّا سبق مع التشابه في الإطار الخارجي والهدف من التحول، فتصميم برنامج لإدخال بيانات الطلاب لا يختلف في مراحل إنجازه عن بيئة عمل الحكومة الإلكترونية ،ولكن تظهر المراحل التي تميزه عند البدء في الجوانب البرمجية، والبنى التحتية من تجهيزات وأدوات،..وغيرها. وقد وصّف (الصيرفي،٢٠٠٦؛ والعلاق،٢٠٠٨) أبرز خطوات التحول في البيئة الإلكترونية على النحو التالي:

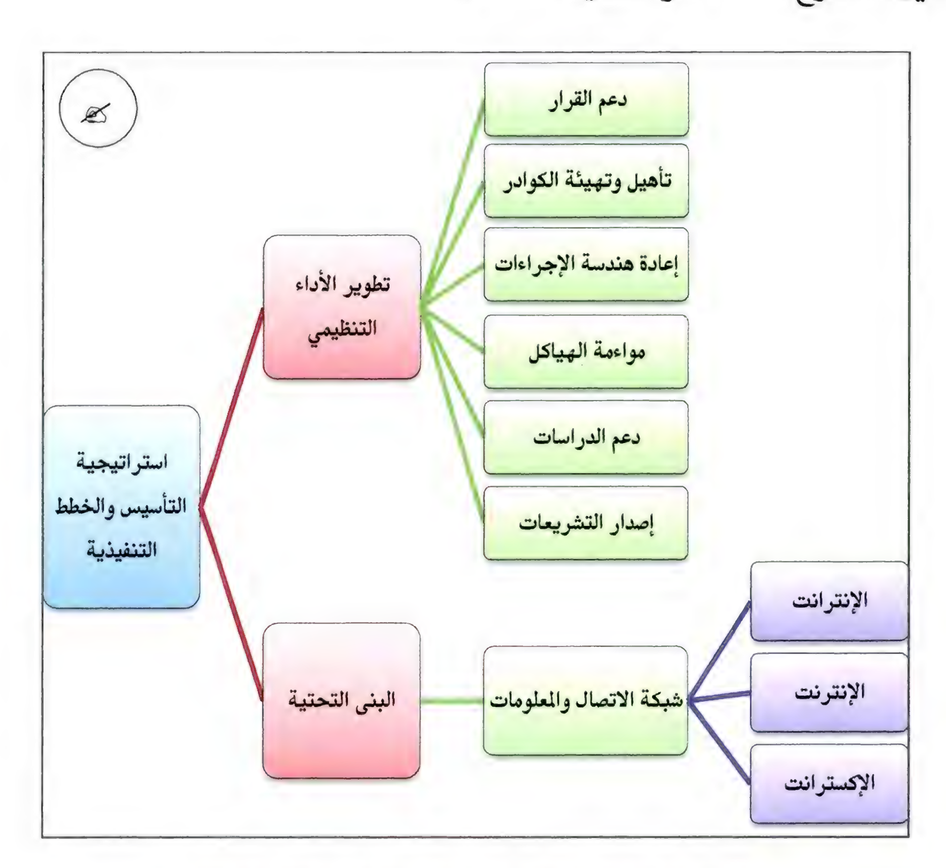
١) تشكيل فريق مكلّف لتخطيط ومتابعة وتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية.
٢) وضع الخطط لمشاريع التحوّل.
٣) الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة.
٤) وضع المواصفات العامة والمقاييس لكافة البرمجيات والمتطلبات من أطر وموارد بشرية وبرامج تدريبية.
٥) رصد آليات التكامل بين جميع الجهات المستفيدة – أو المشاركة – من نظام الإدارة الإلكترونية.
٦) تحديد المنافذ وواجهات التطبيق والمشروعات البرمجية (Portals) أي المنافذ التي يتم من خلالها معالجة المدخلات والمخرجات على الشبكة سواء كانت مفتوحة أو مغلقة.
٧) الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض – أو كل – مراحل المشروع.(الصيرفي،٢٠٠٦، ٦٦؛ و العلاق،٢٠٠٨، ١٠٧).

٦. متطلبات تكوين بيئة العمل الرقمية:

انصرفت المجتمعات عن الإدارة التقليدية بسبب التعقيد في الهياكل الإدارية، وكثرة الإجراءات والأعمال التي تحكمها، في ظل تنامي الثغرات في الأنظمة المعلوماتية والقانونية التي يصعب ردمها. ولا تقل بيئة العمل الرقمية عن الإدارة التقليدية في مستوى التعقيد، فبينما يكمن تعقيد الإدارة التقليدية في البيروقراطية التي تعيشها، يظهر تعقيد بيئة العمل الرقمية في تعدد متطلبات النظام الذي تحتاج إليها في تجهيز البنية التحتية ومكوناتها التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبشرية. وفي الوقت الذي تستمر فيه معاناة المجتمعات من بيروقراطية الأعمال والإجراءات في الإدارة التقليدية، يزول عناء المجتمع حال شعوره بما تحققه بيئة العمل الرقمية من سهولة ويسر في قضاء احتياجاته في نهاية الأمر. وبالرجوع إلى الدراسات السابقة يستنتج الباحث عدم اختلاف المتطلبات فيما بين بيئة عمل الإدارة والحكومة – الإلكترونية، ويمكن تلخيصها على النحو الآتي:

٦,١.وضع استراتيجيات التأسيس وخططها التنفيذية:

يوضّح الشكل التالي رقم(٢/١٠) هيكلية بناء الاستراتيجية ومتطلباتها في ضوء آراء بعض الباحثين(الفنتوخ،٢٠٠٢، والصقيه،٢٠٠٢).



شكل رقم (٢/١٠):هيكل عملية التحوّل إلى البيئة الرقمية

ويشير الفنتوخ (٢٠٠٢) إلى ضرورة الاستعانة في هذه الخطوة بالمراكز الاستشارية البحثية الحكومية والأهلية من أجل وضع المواصفات ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل بين المعلومات المرتبطة بها وتحديد منافذها. ويتطلب وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس "وجود الرؤية المشتركة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني، بما في ذلك من الأهداف والمهام التي تتناسب مع النظرة الوطنية المنبثقة من رسالة الدولة ومنهجها الفكري والسياسي على المستويين الداخلي والخارجي(الفنتوخ،٢٠٠٢، ٢٢).

إن وضوح الرؤية من الأمور المهمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، كونها ترسم الصورة التي سيكون عليها مشروع الإدارة الإلكترونية في فترة لاحقة،وتحدد أبعاده ومنطلقاته،والأهداف التي يسعى المشروع لتحقيقها،وغاياته السامية لتطوير حياة الأفراد والمجتمعات والمنظمات والدولة. وتنبثق من تلك الاستراتيجية العامة خطط متعددة تهتم بكافة جوانب مشروع الإدارة الإلكترونية توضح كيفية تنفيذ الاستراتيجية الخاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، من حيث الوقت الزمني والإمكانات المادية والبشرية اللازمة للتطبيق، والأهداف المقصودة ومعايير الإنجاز،وسبل تفعيل التكامل المعلوماتي وسرعة تدفق المعلومات،وتحديد بوابة الدخول إلى الإدارة الإلكترونية التي يستخدمها جميع المستفيدين باختلاف تخصصاتهم، وكيفية استخدام علم المحتويات في تصميم الموقع الموحد للإدارة الإلكترونية.

٦,٢.توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

تشمل البنية التحتية تطوير شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، ولكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد بيانات وبرامج، وتوفير خدمات البريد، وتوفير كل ذلك للاستخدام الفردي والمؤسسي على أوسع نطاق ممكن، (الصقيه، ٤٨، ٢٠٠٢).

ومن أهم عناصر البنية التحتية التي لا يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية دون توافرها هي ما يلي:

٦,٢,١. الحاسبات الآلية

٦,٢,٢. شبكات الحاسب الآلي

٦,٢,٣. الشبكة الداخلية للمنظمة (الإنترانت Intranet)

وهي شبكة حاسوبية تسمح لموظفي المنظمة ومنسوبيها الحصول على البيانات والمعلومات، وتبادلها داخل المنظمة مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين، بغض النظر عن حجم هذه المنظمة وامتداد أطرافها جغرافياً، ويتم حمايتها ببرامج يطلق عليها الجدران النارية. وتحقق شبكة الإنترانت العديد من المزايا للمؤسسة الإدارية – كما ذكر أبو مغايض (٢٠٠٤) – وهي على النحو الآتي:

أ- إمكانية الإرسال والاستقبال للمراسلات والتعليمات في ظروف مختلفة.

ب- زيادة كفاءة وفاعلية المنظمات الإدارية.

ت- تقديم خدمات أفضل عن طريق السرعة في الحصول على المعلومات والبيانات بالدقة والمطلوبة في الوقت المحدد.(أبو مغايض، ٢٠٠٤، ٤٢).

ث- سرعة الحصول على البيانات والمعلومات من فروع المنظمة أو المنظمات المتعاونة معها، وبالتالي السرعة في اتخاذ القرار (السلطان، ٢٠٠٤، ٢١٩).

٦,٢,٤. الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء (الإكسترانت Extranet):

وهي شبكة إنترانت خاصة يسمح لبعض المستفيدين فقط بالدخول عليها من أي مكان وفي أي وقت عن طريق شبكة الإنترنت،وفق قيود وصلاحيات محددة،وهي تطوير لشبكة الإنترانت في خواص قيود الدخول إليها،وغالباً ما تستخدم في المجال التجاري الذي يتطلب علاقة ذات نمط خاص مع بعض العملاء،ويتم حمايتها بنظام أمني يكفل عدم الدخول إلى الشبكة إلا لمن يملك الحق في ذلك. (Amanda,2006,17).

٦,٢,٥. الشبكة العالمية (الإنترنت Internet):

أشار Ousle (2003) إلى بداية الشبكة العالمية بدعم من وزارة الدفاع الأمريكية منذ عام (١٩٦٩) من خلال تجربة لربط أربعة أجهزة حاسب في عدد من الولايات،وقد أشرفت عليها وكالة مشروع الأبحاث المتقدمة (ARPANET)، وبعد عدة صعوبات انقسمت الشبكة إلى جزأين أحدهما عسكري والآخر مدني، وكان لكل منهما نفس القدرة على الاتصال بالآخر من خلال نظام رسمي للشبكة (IP). وفي منتصف الثمانينيات شملت هذه الشبكة العديد من المؤسسات الحكومية والجامعات ومراكز البحوث والمؤسسات والشركات التجارية على اختلاف تخصصاتها وعرفت باسم (إنتر نيويورك) وتم اختصار اسمها إلى

الإنترنت، (Ousle,2003, 26).

وقد تبوأت الإنترنت بالفعل مكانة عظيمة بدخولها في جميع مناحي الحياة خاصة في قطاعي الأعمال (Business) والخدمات (Services) ،ورغم الاعتقاد السائد عند الكثير من مستخدمي الإنترنت أن الويب هي الخدمة الوحيدة على الإنترنت، إلا أن هنالك العديد من خدمات الإنترنت الأخرى. ومن أهمها على صعيد الإدارة والأعمال ما يأتي:

١) خدمة تلي نت (Telnet) التي تستخدم للولوج إلى أجهزة الكمبيوتر البعيدة.
٢) خدمة غوفر (Gopher) التي سهلت الولوج إلى المعلومات على الإنترنت بوساطة برنامج واحد فقط.
٣) خدمة بروتوكول نقل الملفات (FTP) التي تنقل الملفات الكبيرة. (السلطان، ٢٠٠٤، ٥٥).

ويذكر بدوي(٢٠٠٥)تقديم الإنترنت لخدمات متنوعة تشكل بيئة مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن تحديدها على النحو الآتي:

- خدمة الاتصال عن بعد (Telecommunication network) إذ توفر إمكانية الوصول إلى كمبيوتر آخر من منطقة أخرى وشبكة أخرى مباشرة عبر الإنترنت، مما يمكنه من التعامل مع ملفات وبرامج هذا الكمبيوتر المضيف. وتوفر هذه الخدمة القدرة على نقل الملفات وتحميلها دون الحاجة إلى كلمات مرور أو رقم حساب.
- خدمة البريد الإلكتروني (Electronic mail) :وهي من أكثر خدمات الإنترنت شيوعاً واستخداماً ، حيث تتيح للمشتركين في الشبكة تبادل البريد الإلكتروني فيما بينهم، وما يقارب من ٩٠٪ من الشركات التجارية ورجال الأعمال في دول العالم الصناعي يعتمد على هذه الخدمة في أعمالهم اليومية. وقد ساعد على انتشارها سهولة الاستخدام، وانخفاض التكلفة، وسرعة الإرسال والاستقبال من وإلى عدة عناوين في الوقت نفسه.
- خدمة منتديات الحوار (News Group): مجموعة من المتحاورين الذين يتجاذبون أطراف الحديث حول موضوع معين عبر شبكة الإنترنت.
- خدمة تبادل الملفات (File Transfer Protocol) :ويمكن القيام بتبادل الملفات

الرقمية عبر الشبكة، وتحتاج إلى رقم حساب وكلمة سر. وتوفر هذه الخدمة نقل الملفات ذات الطابع العلمي بين مراكز البحوث والجامعات والمعاهد.

- خدمة المحادثات (Chatting):وهي وسيلة التواصل بين شعوب العالم، وتوفر خدمة التخاطب مجاناً على ثلاثة أشكال المحادثات المقروءة عن طريق الطباعة على الشاشة، والمحادثات المسموعة عن طريق الصوت عن طريق اللاقط، وغالباً ما تستخدم بالتزامن مع الطباعة، والمحادثة المرئية باستخدام الكاميرات مما يمكن كل طرف من مشاهدة الطرف الآخر.
- عالم الويب :وهو برنامج يقوم بالربط بين مواقع مختلفة على الشبكة العالمية، مما يفيد المستفيدين من خدمات عديدة لا حصر لها كالبيع والشراء والتعرف على الخدمات التجارية، وخدمات التعليم والمعارف، والبحث عن المستندات والوثائق، وتتبع الأخبار وغير ذلك". (بدوي، ٢٠٠٥، ١٢٢)

إن ما حققته شبكة الإنترنت من مميزات فتح الباب أمام التحول إلى النمط الإلكتروني كإحدى ثمار التكنولوجيا الحديثة، حيث منحت هذه التغيرات الإنسان الفرصة لتغيير طريقة العمل وأنماط تعليمه وحياته.

٦,٢,٦. تطوير الإجراءات والأساليب الإدارية:

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والإجراءات والأساليب الحكومية بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية ،وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة ،أو إلغاء – أو دمج – بعض الإدارات بعضها مع بعض، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية لها بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة إلكترونية أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية ،مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية.

وقد حدّد السويل(٢٠٠٢) أهم الجوانب التي يجب مراعاتها لتطوير التنظيمات الإدارية قبل الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في النقاط الآتية:

أ- الدعم والمساندة من قبل المستويات الإدارية العليا وبصفة خاصة دعم القيادة السياسية والقيادة التنفيذية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ب- تهيئة القوى البشرية في بقية المستويات الإدارية بالمنظمة لتستقبل فكرة التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية والوعي بأبعادها ومنطلقاتها ، وأهدافها. ويتم ذلك من خلال تعليم وتدريب العاملين،وتوعية وتثقيف المتعاملين من خلال المحاضرات والندوات التي يشارك فيها أفراد المجتمع والبرامج الإعلامية لتثقيف الأفراد بالتعاملات الإلكترونية.

ت- تدريب وتأهيل الكفاءات البشرية والوطنية لمواجهة الطلب المتوقع على الكفاءات المتمكنة من تقنية المعلومات والتي تسهم بدورها في نشر المعرفة المعلوماتية بين أفراد المجتمع وتقوم بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ج- إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة)، إذ يتطلب التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحويل العمليات القائمة ونظم تكنولوجيا المعلومات لتتناسب مع الاستراتيجيات الجديدة للعمل،ومن هذا المنطلق تعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية من أبرز عوامل الدفع القوي لاتباع أسلوب إعادة هندسة نظم العمل لكي تتمكن من التوافق مع المحيط المتغير في كافة المجالات.

ح- إصدار التشريعات الضرورية،أو تعديل التشريعات الحالية،لتتواكب مع المستجدات التي يفرضها تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وتحقق إعادة هندسة الإجراءات الإدارية.

خ- توفير البيئة الإدارية الملائمة للإدارة الإلكترونية التي تلتزم بأمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية ، والتي تشجع التدريب والتنمية المستدامة للعاملين". (السويل،٢٠٠٢،٩٨) .

والشكل التالي رقم (٢/١١) يوضح المكونات الأساسية لبيئة العمل الرقمية.



شكل رقم (٢/١١) :المكونات الأساسية لتكوين بيئة عمل رقمية

٧. مجالات تطبيق بيئة العمل الرقمية:

بصورة عامة، يمكن تطبيق بيئة العمل الرقمية في كافة المجالات دونما استثناء،وهذا يشير إلى أن التفاوت في عملية انتشارها أو تطبيقها في مجالات الحياة مردّه إلى حماس الإداريين لتطبيقها في مجال عملهم وكفاءة المؤسسات وقدرتها على استيعاب منظومتها وفلسفة عملها. ويفهم من ذلك أن بيئة العمل الرقمية سواء كانت في بيئة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية تسير في ثلاثة اتجاهات (خدمية) وترتبط بعضها مع بعض بشكل أساسي يتسم بالاستمرار والديمومة ويحكم علاقتها مبدأ تبادل المصالح ،وعلى أساس هذا المبدأ تستنتج المجالات التطبيقية لبيئة العمل الرقمية على النحو الآتي:

٧,١. تقديم الخدمات الإلكترونية إلى المواطنين إلكترونياً: وذلك من خلال منفذ واحد، بحيث يسهل لهم الدخول على موقع المنظمة وطلب الخدمة.

٧,٢. تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بين القطاع العام والقطاع الخاص إلكترونياً: فالحكومة تقوم بدعم القطاع الخاص وحمايته، ويقوم القطاع الخاص بتقديم العديد من الخدمات لصالح القطاع العام في نشاطاته الإدارية

والتجارية.(Azad,2007,p42).

ويذكر العزام (٢٠٠١) تبادل الخدمات والمعلومات بين القطاعات الحكومية إلكترونياً: ويكون ذلك وفقاً لنوع العلاقة أو الارتباط ونوع النشاط من حيث التشابه والتكامل مما يستلزم ضرورة توحيد المعايير التي تشمل توحيد نماذج الطلبات والبرمجيات ووسائل الاتصال.

٧.٣. تقديم الخدمات إلكترونياً بين المنظمة والموظفين: ويهدف هذا البعد إلى رفع كفاءة أداء الموظفين من خلال التغيير والتحديث والتدريب للعاملين في الأجهزة الحكومية في كافة المجالات (العزّام، ٢٠٠١، ١٣).

ويذكر السلمي(٢٠٠١) أن هناك مسارات متعددة في قطاعات الإدارة العامة لتطبيق مفاهيم الإدارة الإلكترونية تحت ما يسمى بالحكومة الإلكترونية، وقد أدرجتها الحكومة الفدرالية الأمريكية ضمن برنامجها الشهير إعادة اختراع الحكومة (Reinventing Government)، حيث شملت مجالات التطبيق قطاعات التعليم والتنمية البشرية ومجالات الخدمات الصحية والعلاجية ،ووسائل الإعلام والترفيه التي تستخدم بدرجة أو بأخرى بعض التطبيقات المبنية على فكر الإدارة الإلكترونية. (السلمي، ٢٠٠١، ٦٧).

ويشير عيسى(٢٠٠٥) إلى أن الدول التي بدأت باعتماد تطبيقات الإدارة الإلكترونية لم تصدر تشريعات عامة تلزم الإدارات أو المؤسسات الحكومية بأداء جميع معاملاتها الإدارية مع المواطنين عن بعد بوسائل إلكترونية إلى جانب الوسائل التقليدية، حيث إن التشريعات الحديثة التي صدرت مؤخراً في الكثير من الدول الغربية قد يتراوح مضمونها بين إقرار المبدأ أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية باستثناء ما يشترط القانون صراحة حضور المعني شخصياً إلى المراكز الإدارية لإتمامه، وبين إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في مجالات أو قطاعات مثل: مجال نشر القوانين والقرارات الإدارية والمعلومات العامة، ووضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الإنترنت،وإتاحة التصاريح المالية والضريبية، بحيث تلزم الشركات التجارية وبعض التجار بتقديم تلك التصاريح إلكترونياً وفق شروط تحدد

بأدوات تعاقدية. (عيسى، ٢٠٠٥، ٢٧٢).

ويتفق الباحث مع التوجه العام الذي تناوله الباحثون السابقون في إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في كافة المجالات الإدارية لجميع المنظمات دون استثناء بمفهومها الشامل وهو ما يدعم طرق الإدارة التعليمية تحديداً لمجال الحكومة الإلكترونية ،وذلك بعد وضع كافة الأنظمة الإدارية التي تحكم تعاملات المنظمات والخدمات التي تقدمها على شبكة محلية أو شبكة الإنترنت من خلال موقع موحد يحتوي قواعد بيانات تسهّل عملية تنفيذ المعاملات بشكل إلكتروني، ومترابطة بين إداراتها وفق اختصاصاتها ، ومن أهم تلك المجالات التي يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها المجالات الآتية:

أ- مجال التعليم (الإدارة التعليمية تحديداً):

يعد مجال التعليم من المجالات التي تزخر بفرص التحول من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني، سواء أكان ذلك في طرائق التدريس والتعليم أو في الأعمال الإدارية ، حيث نلحظ ذلك جلياً في تطور التعليم من بُعد والتعليم الإلكتروني، أو في أسلوب الإدارة لعملية التعليم والمتابعة والتقييم، .. وغيرها ، ومن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال التعليم التي يمكن إدراجها فيما يأتي:

- الأعمال الإدارية والمالية. ومن تلك التطبيقات ما يأتي:
- تبادل الوثائق والمعلومات والأنظمة والتعليمات إلكترونياً.
- حفظ الصور والوثائق الإلكترونية في الأرشيف الإلكتروني، مما يسهل عملية الرجوع لتلك الوثائق في أي وقت ومن أي مكان.
- تسجيل كافة أعمال الاتصالات الإدارية من صادر ووارد المعاملات وتصويرها رقمياً بشكل منظم ومفهرس ومبوب.
- وضع نظام الأعمال المالية على قاعدة بيانات مرتبطة بشبكة أو موقع المنظمة.
- إجراء كافة المعاملات المالية من توثيق وتعاقد وصرف وغيره عن طريق الشبكة.
- التخطيط للميزانية وإعدادها ومناقشتها إلكترونياً.

- عمل الحصر والارتباط على الميزانية إلكترونياً.

ب- مجال الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية والقوى العاملة.ومن ذلك التطبيقات الآتية:

- إدارة القوى العاملة على مختلف وظائفها وتخصصاتها.
- الرجوع لبيانات العاملين وتنفيذ الأعمال الخاصة بهم إلكترونياً مثل الإعلان عن الوظائف ، الاختبار ،التعيين ،الإجازات ، الترقيات، التأدية والرواتب ،التنقلات، المكافآت ، الانتدابات ، الفصل من الوظيفة .. إلى غير ذلك.
- الترشيح للتدريب والتأهيل والابتعاث.

ج- مجال أعمال المشتريات والتموين.ويتضح ذلك في الأمثلة الآتية:

- تحديد احتياج المنظمة وتأمينها.
- الإعلان عن المناقصات والمشاريع.
- نظام إدارة الموارد والتحكم فيها والتوزيع وفق الاحتياج والأهمية.
- مراقبة المخزون والحصول على بيانات بصفة فورية ودائمة عن موجودات المستودعات من الأصناف الموردة والمصروفة، مما يساعد على تقنين المشتريات.

ح- مجال المؤتمرات الإلكترونية.وكمثال على ذلك ما يأتي:

- عقد الاجتماعات عن بعد محلياً ودولياً دون انتقال المجتمعين من مقارهم.
- حضور ورش العمل وحلقات النقاش.

ت- في مجال الأعمال التي تقدمها المنظمة للجمهور المستفيد من خدماتها

ومن أمثلة ذلك، تقديم الطلبات إلكترونياً (e-form) وقبولها ، أو خدمة الاستفسار الهاتفي (الرد الآلي)، أو خدمة البريد الإلكتروني (e-mail). وأي مجال آخر يمكن أن تقوم به المنظمة بالاشتراك مع منظمات أخرى، ويكون ذلك إما لتداخل الاختصاص أو الترابط فيما بينها كأن تشترك منظمتان أو أكثر في تقديم خدمة واحدة للجمهور كتصاريح افتتاح مدرسة مثلاً، حيث تشترك في تقديمها وزارة التربية والتعليم ووزارة البلديات ووزارة الداخلية.

وهـذه المجـالات علـى سـبيل المثـال لا الحصـر الـتي يمكـن أن يـتم تطبيـق الإدارة الإلكترونيـة فيهـا، إلا أن هنـاك مجـالات لا يمكـن تطبيـق الإدارة الإلكترونيـة فيهـا كتلـك الـتي تحتـاج إلى مجهـود حركـي أو نقـل أو تخصصـات فنيـة تحتـاج إلى القيـام بعمـل مـا، فهـذه المجـالات يمكـن أن تنفـذ إجراءاتهـا الإداريـة إلكترونيـاً، إلا أنـه لابـد مـن قيـام العنصـر البشـري بتنفيـذ إجراءاتهـا العمليـة كصـيانة السـيارات والحاسـبات والاتصالات وما إلى ذلك.

٨. تصنيف الخدمات في بيئة العمل الرقمية:

٨.١. في بيئة عمل الحكومة:

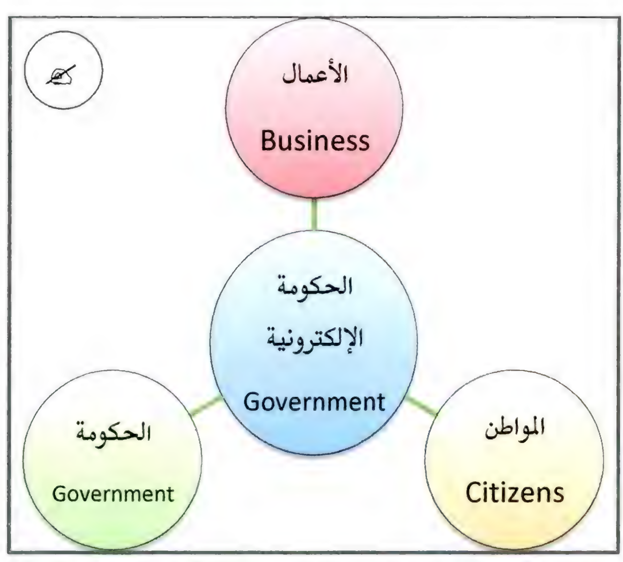
يشير مفهوم تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق عدة تفاعلات رئيسة، تشكل جوهر العلاقة في نشاط الحكومة الإلكترونية بين مؤسسات الدولة والجمهور. وقد تنوعت تصنيفات علماء الإدارة والمختصين لشكل العلاقة في عمل الحكومة الإلكترونية، فقد صنّفها العبود(٢٠٠٣) على أساس تفاعلي بين مزود الخدمة والمستفيد على النحو الآتي:

٨.١.١. من الحكومة إلى المواطن (G-C).

٨.١.٢. من الحكومة إلى الأعمال (G-B).

٨.١.٣. من الحكومة إلى الحكومة (G-G).

يوضـح الشـكل التـالي رقـم (٢/١٢) تصـنيف خـدمات الحكومـة الإلكترونيـة وفق فئات المستفيدين منها.



شكل رقم (٢/١٢): فئات تصنيف بيئة الحكومة الإلكترونية

فعندما يكون الاتصال بين الحكومة و المواطن ، تبنى العلاقة على أساس تفاعل المواطن مع مزود الخدمة من خلال إرساله لطلب خدمة معينة ويعقب ذلك تفاعل مزود الخدمة مع الطلب من خلال حفظ المعلومات بالملفات الإلكترونية ومراجعتها إلكترونياً للتأكد من صحة وسلامة التوقيع الإلكتروني أو الرقمي، وهذه المرحلة يكون المواطن محور الحكومة الإلكترونية،(العبود ٢٠٠٣، ١٤٦).

وعندما يكون الاتصال بين الأعمال والحكومة تبنى العلاقة على أساس نوعية الخدمات التي يطلبها القطاع الخاص من الحكومة، ولها مجموعة من البيانات وإجراءات نقل الملفات وهي تجسيد للمفهوم الجديد لعلم الاقتصاد، حيث أن ذهاب الخدمة إلى العميل أو المستفيد بدلاً من ذهابه هو إليها، يحقق العديد من المكاسب الاقتصادية وتنخفض تكاليف الإنفاق الحكومي، وتلغى فيها الممارسات الإدارية الخاطئة مثل الواسطة والمحسوبية ومحاربة الفساد الإداري والرشوة ومن ثم تتوافر الشفافية في العمل (العتيبي، ٢٠٠٤، ٨٢).

أما عندما تكون العلاقة بين الحكومة والحكومة(G-G) فإن التفاعل يتضح في التعاملات الإلكترونية التي تتم بين الأجهزة الحكومية بعضها البعض أثناء الحصول على المعلومات أو التكامل بين الجهات الحكومية، ومن بين التصنيفات لشكل العلاقة في عمل الحكومة الإلكترونية ما ذكره (2008) Vincent على أساس مصدر الخدمة (من/إلى) حيث صنّف العلاقة إلى أربعة جوانب على النحو التالي:

أ- من الحكومة إلى الحكومة:حيث تتم العمليات الإدارية الإلكترونية على أساس التكامل في إنجاز الخدمة المطلوبة من العميل .

ب- من الحكومة إلى قطاع الأعمال:حيث تؤدي الدولة مهمات (الإسناد) كتقديم الأنظمة وجمع الضرائب.

ت- من الحكومة إلى المواطن:حيث تبنى العلاقة انطلاقاً من مبدأ بحث الحكومة عن مقومات رفاه وسعادة المواطن.

ث- من الحكومة إلى الموظفين:وذلك من خلال تقديم الخدمات إلى الموظفين داخل الدولة بحيث يشعرون بالرضا الوظيفي والراحة في إنجاز أعمالهم سواء كانت

للجمهور أو لهم شخصياً.(Vincent, 2008, 42).

٨.٢. في بيئة الإدارة:

لم يـرد تصـنيف لشـكل الإدارة الإلكترونيـة علـى شـاكلة تصـنيف الحكومـة الإلكترونيـة– علـى حـد علـم الباحـث – ويـرى إمكانيـة تصـنيف الإدارة الإلكترونيـة انطلاقـاً مـن نوعيـة شـبكات الاتصـال المسـتخدمة في نقـل البيانـات أو ربـط الأجهـزة (مغلقـة مفتوحـة)، ومـن شـأن وجـود تصـنيف لهـا تحقيـق فائـدة علـى صعيد تسـهيل عملية تصـميم المصـفوفات الحاسـوبية (الـبرامج Software) وبنـاء الشـبكات وتسـهيل اختيـار وتجهيـز البنـى التحتيـة. ذلـك لأن روح الإدارة الإلكترونيـة تكمـن في نـبض الأعمـال والإجـراءات الـتي تنـتج عـن تفاعـل مجتمـع الأعمـال الـذي يمثلـهم جمهـرة أوامـر العمـل ومتطلباتـه (استفسـار ، طلـب تقريـر ، اسـترجاع أو حفـظ بيانـات، ..وغيرهـا)، وبـين مجتمـع المـبرمجين والفنـيين الـذي يمثلـهم في النهايـة مصـممو واجهـات التطبيقـات علـى المحطـات الطرفيـة ومهندسـو الشـبكات والاتصـالات(برنـامج شـؤون طـلاب – اختبارات – بريد إلكتروني ، .. وغيرها).


الفصل الخامس
الإدارة الإلكترونية التعليمية

الفهرس

الإدارة التعليمية الإلكترونية

تمهيد:

يتعّين على القيادات التعليمية ومن في حكمهم أن ينظروا بعين الاهتمام إلى نظم وتقنية المعلومات كأحد البدائل المطروحة لتطوير الإدارة التعليمية،فلم يعد التحوّل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية خياراً غير إلزامي وإن بدا ذلك في بعض الأحيان. فالمنهج التدريجي الذي تتبعه بعض الدول في نشر مفاهيم الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها يأخذ صفة الاختيارية في مراحله الأولى ما يوحي بعدم إلزاميته،وهو ما لا تأخذه المؤسسات الإدارية على قدر من الأهمية.

إن الصورة التي بدت عليها بيئة الإدارة التعليمية جراء إدخال بعض أنظمة المعلومات الحديثة،كإدخال الحاسوب والبرامج الجاهزة في العمل الإداري سواء داخل القطاعات التعليمية المركزية، أو حتى في مستويات أقل كإدارات التربية والتعليم أو المدارس،لا تعني – بالضرورة –أخذها لمقومات التحوّل نحو الإدارة الإلكترونية لمجرد استخدام البرامج الجاهزة وأجهزة الحاسوب في العملية التعليمية،وعلى الرغم من تلك الإمكانات وبعض الشبكات هنا وهناك، إلا أن ذلك لا يمثل الإدارة الإلكترونية بمفهومها الواسع،التي تعتمد على نطاق الاتصال المفتوح والواسع لتداول المعلومات باستخدام شبكات الإنترنت.

وفي الوقت نفسه، يعد توافر هذه الإمكانات والبرمجيات الحاسوبية،وإنشاء الشبكات الداخلية (الإنترانت Intranet)في الإدارة التعليمية مشجعاً لتحقيق قفزات أكبر وأسرع عند اتخاذ قرار التحوّل في مرحلة لاحقة، ويمكن اعتبار عمل الكوادر البشرية على تلك الأجهزة والبرامج جزءاً من خطة تدريبية سابقة في حال تبني التوجه للتحوّل نحو العالم الرقمي.

إن التحولات التي استجدت على المصطلحات والمفاهيم المرتبطة باحتياجات المجتمعات منذ أن اقترن مصطلح التقنية بالماديات المحيطة بالأفراد والبيئات الإدارية كمصطلح الكتاب الإلكتروني، والتجارة الإلكترونية،...وغيرها، يستوجب تفاعل الإدارة التعليمية مع هذا التوجه من خلال تبني رؤية مقترحة لاقتران مصطلح التقنية بمصطلح الإدارة التعليمية في شكل الإدارة التعليمية الإلكترونية، ولتعبر بشكل أمثل عن العمليات الإدارية التي تتم في الإدارة التعليمية في نطاقها المفتوح وحال مواءمتها مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

إن محاولة الدراسة الحالية التوصل لمفهوم يعبر عن التعاملات الإلكترونية في نطاق إدارة التعليم تعدّ ضرورة حتمية تتطلبها خطة الوصول إلى الإجراءات اللازمة لمواءمة الإدارة التعليمية حتى تعمل وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية،كما أن وجود مفهوم واضح ودقيق متطلّب أساسي لصياغة الأهداف،والتعبير عن الأهمية،وتحديد الخطط والمتطلبات والإجراءات. ولا يمكن مواءمة الإدارة التعليمية مع الحكومة الإلكترونية ما لم يتم في البدء إيجاد الإدارة التعليمية الإلكترونية.

وسوف يتطرق الباحث في هذا الفصل إلى دراسة بيئة الإدارة الإلكترونية التعليمية دراسة نظرية وتناولها من كافة جوانبها من حيث المفهوم والأهمية، والأهداف، ومتطلبات التخطيط والتنفيذ. وهي من الجوانب المهمة بالنسبة إلى تصميم النموذج المقترح.

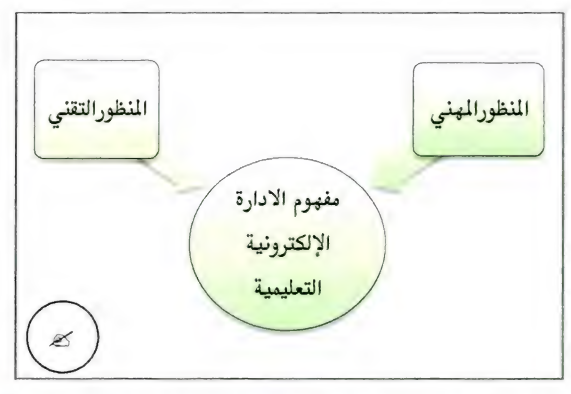
١. الأساس المعّرفي لمفهوم الإدارة الإلكترونية التعليمية:

ينطلق الباحث في دراسته للتوصل إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية التعليمية من منظورين أساسيين هما على النحو الآتي:

أولاً: المنظور المهني، وهو المتعلق بالطبيعة المهنية والوظيفية للإدارة التعليمية بحد ذاتها ونطاق عملها.

ثانياً:المنظور التقني،وهو المتعلق بالوسائل والأدوات الحديثة المستخدمة في عملية الإدارة، فمن المهم التعرّف على نوع ومجال التقنية المناسبة لمواءمتها مع الإدارة التعليمية.

ومن خلال دراسة كلا المنظورين فإنه يمكن التوصل إلى مفهوم الإدارة التعليمية الإلكترونية، ما يمهّد إلى إيجاد التعاملات الإلكترونية التعليمية. والشكل التالي رقم (٢/١٣) يوضح المكوّن المعرفي لمصطلح الإدارة الإلكترونية التعليمية.



شكل رقم (٢/١٣):الأساس المعرفي لمصطلح الإدارة التعليمية الإلكترونية

١,١.المنظور المهني:

لتحديد مفهوم الإدارة التعليمية ودلالاتها في ظل وجود مترادفات للإدارة في وسط التربية والتعليم كالإدارة التربوية والإدارة المدرسية ولكل منها تعريفه،فعلى الرغم من اتفاق المفكرين على المفاهيم الخاصة بها إلا أنه لا تزال هناك نقاط اختلاف وتقاطع خاصة بين الإدارة التربوية والإدارة التعليمية. ويبدو أن الخلط في هذه التعريفات يرجع فيما يرجع إلى النقل عن المصطلح الأجنبي ـ Education ـ الذي ترجم إلى العربية بمعنى (التربية) أحياناً والتعليم أحياناً أخرى. وقد ساعد ذلك على ترجمة المصطلح (Administration Education) إلى الإدارة التربوية تارة والإدارة التعليمية تارة أخرى على أنهما يعنيان شيئاً واحداً.

ويعرّف مرسي(١٩٩٣) الإدارة التعليمية بأنها" مجموعة من العمليات المتشابكة التي تتكامل فيما بينها سواء في داخل المنظمات التعليمية أو بينها وبين نفسها لتحقيق الأغراض المنشودة من التربية"،(مرسي، ١٩٩٣، ٣٤).

إلا أن الذين يفضلون استخدام مصطلح (الإدارة التربوية) يريدون التوافق مع الاتجاهات التربوية الحديثة التي تفضل استخدام كلمة (تربية) على كلمة تعليم باعتبار أن التربية أشمل وأعم من التعليم،وأن وظيفة المؤسسات التعليمية هي التربية الكاملة،واستناداً لهذا المنطق يصبح مفهوم الإدارة التربوية مرادفاً للإدارة التعليمية،(البدري، ٢٠٠٥، ٥٢).

وتبدو الإدارة التعليمية في غالبية المفاهيم التي تناولها المفكرون وسيلة وليست غاية في ذاتها، حيث ذكر مرسي(٢٠٠١) أن الإدارة التعليمية هي أداة ضبط عملية التعلم، وهي المسئولة تحديد ومراقبة الإجراءات التي من ورائها تتحقق الأغراض التربوية والتعليمية،(مرسي ، ٢٠٠١ ، ١١).

ويُستنتج من ذلك أن الإدارة التعليمية هي مجموعة من الأنظمة والوسائل التي تساعد على ترجمة الأفكار والنظريات والفلسفات التربوية السائدة في المجتمع وتحولها إلى واقع ملموس عبر ضبط عملية التعلم من الناحية الإدارية.

أما بالنسبة للإدارة المدرسية فيبدو أن الأمر أكثر سهولة، ذلك أن الإدارة المدرسية تتعلق بما تقوم به المدرسة من أجل تحقيق رسالة التربية،وهذا يعني اقتصار مستوى الإدارة المدرسية الإجرائي على مستوى المدرسة فقط، وهي بذلك تصبح جزءاً من الإدارة التعليمية من المنظور

الكلي،أي أن صلة الإدارة المدرسية بالإدارة التعليمية هي صلة الخاص بالعام. وبحسب ما ذكره المختصون (مرسي، ٢٠٠١؛ وعبد الرحمن، ٢٠٠٤)،تنقسم الإدارة إلى ثلاثة معان حسب تدرجها في العمومية وهي:

- الإدارة التربوية: وتعنى بالعمل التربوي على مستوى الوطن أو الدولة.
- الإدارة التعليمية: وتعنى بالعمل التربوي على مستوى الوزارة أو المنطقة.
- الإدارة المدرسية: وتعنى بالعمل التربوي على مستوى المدرسة الواحدة. (مرسي، ٢٠٠١، ٥٣؛ وعبد الرحمن، ٢٠٠٤، ٤٢)

ويوافق هذا التقسيم طبيعة الممارسة الإدارية للعمل التربوي في الدول العربية، حيث توجد هيئات إدارية تربوية على مستوى البلاد كوزارة التربية والتعليم، كما توجد هيئات أخرى على مستوى المنطقة وهي إدارات التعليم، وكذلك إدارات محلية وهي إدارات المدارس.

ومن خلال ما سبق يتضح أن الإدارة التربوية أكثر تعبيراً عن مفاهيم التربية وأهدافها، أما الإدارة التعليمية – من وجهة نظر الباحث وعطفاً على ما سبق – فإنها تصف عملية الإدارة والقيادة الاحترافية لسير عملية التعليم كمجال توجيه واتخاذ قرار وتصريف أعمال في المستويات العليا للمؤسسات التعليمية من تخطيط وتنظيم ورقابة. بينما تصف الإدارة المدرسية النشاط المنظّم داخل المدرسة، والمدرسة جزء من منظومة العملية التعليمية.

وإضافة إلى ذلك فإن هناك اعتبارات عدّة تسهم في تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية التعليمية،وهي على النحو الآتي:

أ- أن الإدارة العامة عملية تتفرع عنها مجموعة عمليات متشابكة فيما بينها من ذلك تحديد الأهداف والتخطيط والتنظيم والتنسيق والتنفيذ والمراقبة والمتابعة والإشراف والتوجيه وعملية اتخاذ القرارات، وجميع العمليات يمكن قراءتها بشكل رئيس في منهج وسير عمل الإدارة التعليمية(الجهاز المركزي) وسيرها.

ب- أن عملية الإدارة موجهة نحو تحقيق أهداف محددة وهي منوطة بالإدارة العليا دون سواها.

ت- أن الإدارة الإلكترونية كعملية هادفة تعتمد أساساً على توافر موارد بشرية

ومالية ومادية محددة بحجم ومستوى معين، يهدف إلى استخدام هذه الموارد بدرجة عالية من الكفاءة وهو مالا يمكن توافره إلا في مستوى الإدارة العليا الذي تمثله الإدارة التعليمية (الجهاز المركزي).

ث- يتطلب تحقيق الأهداف تنظيم جهود القوى البشرية وتوجيهها بواسطة أفراد آخرين.

ج- تحدث العملية الإدارية في بيئة مادية واجتماعية، وعليه تتضمن الإدارة تفاعلاً بين أفراد المجتمع وثقافته وإمكانياته الاقتصادية وظروفه السياسية والاجتماعية والثقافية.

ح- تقوم الإدارة باستخدام الموارد البشرية والمادية بطرائق متعددة وتختار أفضلها.

وعلى هذا الأساس – يرى الباحث من وجهة نظره – أن الإدارة التعليمية وإن كانت وظيفة في الوسط التعليمي إلا أنها تميل إلى الإدارة البحتة أكثر منها إلى البيئة التي تخدمها وهي التعليم. وهي أكثر تأثراً بالتغيرات التي تطرأ في علم الإدارة من تطوير وتحديث وهو أمر في صالحها، كما أن طبيعتها تساعدها على التكيّف والتأقلم مع مسؤولياتها وفقاً لأيديولوجية المجتمع وأوضاعه والاتجاهات الفكرية والتربوية والإدارية السائدة فيه لتصل إلى أهدافها بتنفيذ السياسة المرسومة له ولتحقق أهدافها من خلال النشاط المنظم. ووفق ما سبق ذكره فإن مفهوم الإدارة التعليمية هو الأنسب من المنظور المهني لأخذه في الاعتبار عند صياغة مفهوم الإدارة الإلكترونية التعليمية.

١،٢. المنظور التقني:

تمثل التقنية أحد أبرز الثورات الحضارية في عالمنا المعاصر من حيث التأثير في أنماط حياة الإنسان، والسرعة في التطور، وإمكانية توظيفها في شتى المجالات. وقد استخدمت كلمة التقنية في اللغة العربية كترجمة حرفية لمصطلح (Technology) باللغة اللاتينية حتى استبدلت فيما بعد بمصطلح (الرقمية أو رقمي) للدلالة على مجال التكنولوجيا المعاصرة. وتتعدد مجالات التقنية بشكل واسع، فمنها ما يتعلق بعالم الحواسيب والمصفوفات الحاسوبية ،ومنها ما يهتم بمجال الاتصال والتواصل. ولذا فإن من المهم تحديد أي نوع من أنواع التقنية ما نعنيه في المصطلح المقترح "الإدارة التعليمية الإلكترونية".

والشكل التالي رقم (٢/١٤) يوضح أنواع تقنية المعلومات والنوع الذي ينظر إليه الباحث عن تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية التعليمية.



شكل رقم (٢/١٤): نظام إدارة المحتوى على الويب

ومن هذه الزاوية، يُستنتج أنه عندما يقترن مصطلح التقنية بمصطلح الإدارة التعليمية لإيجاد مصطلح الإدارة التعليمية الإلكترونية، فإنه يجب أن يغطي الجوانب الآتية:

أ- البيانات والمعلومات:

هناك خلط بين مفهوم البيانات ومفهوم المعلومات، والواقع أن هناك اختلافاً واضحاً بينهما، حيث يشير موسى(٢٠٠٨) مفهوم البيانات إلى مجموعة من الحقائق غير المنظمة التي قد تأخذ شكل الأرقام أو الرموز،.. وغيرها التي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك المتلقي لها، في حين تعني المعلومات البيانات التي نظمت ورتبت وأصبحت ذات معنى وتؤثر فيمن يتلقاها، (موسى،٢٠٠٨، ٥٨).

ويميل مع هذا الاتجاه جميس(٢٠٠١) إذ يرى أن البيانات هي المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات، كما أنه ليست كل البيانات صالحة لكي تصبح معلومات بل إن هناك بيانات يتم حذفها أو تلخيصها لعدم الحاجة إليها، (Gaymis,2001,26).

ب- نظام المعلومات العامة:

تشير كلمة نظام إلى العلاقات القائمة بين الأجزاء المختلفة والمتعددة للوحدة حيث تكون الأجزاء متداخلة ومترابطة لتحقيق أهداف معينة، أما نظام المعلومات فهو "الإطار الذي يتم بمقتضاه إدارة وهيكلة المعلومات التي يتم جمعها سواء من داخل الوحدة أو من خارجها"، (نجم، ٢٠٠١، ٢٦) ويتكون نظام المعلومات - كأي نظام - من المدخلات والمخرجات والعمليات والتغذية الراجعة. حيث يقوم نظام المعلومات بجمعها، وتنظيمها، ونقلها، وتخزينها، ثم معالجتها، واسترجاعها وتوصيلها، إلى مستخدميها في الوقت والمكان

المناسبين. ويتعلق مفهوم نظم المعلومات بكيفية التعامل مع البيانات من حيث إمكانية الحصول عليها من مصادرها المختلفة (الداخلية والخارجية) وحفظها ونقلها واسترجاعها بهدف إجراء العمليات التشغيلية اللازمة عليها وصولاً إلى تهيئتها كمخرجات يمكن أن تكون بمثابة معلومات تحقق الفائدة لمستخدميها.

ت- نظم المعلومات الإدارية:

يعرّف الطائي(٢٠٠٥) نظام المعلومات الإدارية (MIS) على أنه "مجموعة الأجزاء المترابطة التي تعمل بعضها مع بعض بصورة متفاعلة لتحويل البيانات إلى معلومات يمكن استخدامها لمساندة الوظائف الإدارية (التخطيط والتنظيم، والتنفيذ والرقابة، واتخاذ القرارات، والتنسيق) والأنشطة التشغيلية في الوحدة التعليمية" (الطائي،٢٠٠٥،٢٥). ويشبه نظام المعلومات الإدارية نظام المعلومات من حيث مكوناته وأسلوب عمله ويمكن تصميم نظم المعلومات الإدارية بالطرق التقليدية والتي تتمثل في الطريقة اليدوية أو النصف آلية أو بالطرق غير التقليدية باستخدام الحاسب الآلي.

ث- نظام إدارة المعلومات التربوية:

عرفّه نوفل (٢٠٠٣) بأنه مجموعة من الإجراءات المتبّعة لجمع وتبويب البيانات عن طريق الإدخال المباشر من مصادرها عبر شبكة الاتصال المفتوح، (نوفل، ٣٢، ٢٠٠٣).

ويمكن القول بأنه نظام لجمع وتخزين ومعالجة البيانات التربوية يختص بالجوانب التعليمية عموماً، وتحويلها لمعلومات صحيحة، وموثوق بها لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات التي تمس بيئة التربية والتعليم.

ج- المعرفة:

تتألف المعرفة من مجموعة من المعلومات مضاف إليها المعنى الدلالي، وقد عرّفها ياسين(٢٠٠٧) بأنها "هيكل الحقائق والمفاهيم الإنسانية المتراكمة أو الأفعال أو الحقائق التي تعبر عن حالة معرفية"(ياسين، ٢٠٠٧، ٣٦). وقد استخدم مصطلح المعرفة لوصف الحالة التي تعبّر عن فهم الفرد أو الجماعة للحقائق والمسلمات أو للأحداث الراهنة.

ح- إدارة المعرفة:

يعرّفها سكيرم(١٩٩٧) وهو أحد أبرز من تناولوا مفهوم إدارة المعرفة بأنها "الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها والخاصة باستحداثها، وجمعها،

وتنظيمها، ونشرها واستخدامها واستغلالها. وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقسيمها بشكل جلي من خلال المنظمة"، (سكيرم، ١٩٩٢، ٢).

وقد تعدى الاهتمام باقتناء المعرفة إلى إدارة عملية المحافظة عليها بل الحصول عليها في بادئ الأمر، وتوصف عملية إدارة المعرفة بهندسة وتنظيم البيئة الإنسانية والعمليات التي تساعد المؤسسة على إنتاج المعرفة وتوليدها، من خلال اختيارها وتنظيمها، واستخدامها ونشرها، وأخيراً نقل وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تمتلكها المؤسسة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب ليتم تضمينها في الأنشطة الإدارية المختلفة، وتوظيفها في صنع القرارات السليمة، وحل المشكلات، والتعلم التنظيمي، والتخطيط الاستراتيجي.

وتلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً رئيساً ومحورياً في بناء نظم إدارة المعرفة، من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج المعرفة ونقلها. وتساعد أدوات إدارة المعرفة في جمع معرفة الجماعات وتنظيمها، ومن ثم جعل هذه المعرفة متوافرة ومتاحة للجميع.

خ- تكنولوجيا المعلومات:

يقصد بتكنولوجيا المعلومات أنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحيازة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تكنولوجية حديثة ومتطورة وسريعة وذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة، (خميس، ٢٠٠٠، ٥٢). وبمعنى آخر هي العلم الجديد لجمع وتخزين واسترجاع وبث المعلومات الحديثة سواء بطريقة سلكية أو لاسلكية.

٢. مبادئ التخطيط للإدارة التعليمية الإلكترونية:

لا يتوقف التخطيط لعملية نشر الإدارة التعليمية الإلكترونية على قدرة المؤسسة التعليمية أو الإدارة على القيام بتطبيق خطوات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في الوسط التعليمي، بل في تبني عدة مبادئ معروفة لدى المتخصصين في علم الإدارة العامة. ومن شأن إسقاط تلك المبادئ أن تسهم في ضمان نجاح عملية التخطيط للتحول إلى الإدارة التعليمية الإلكترونية، ومن تلك المبادئ ما يأتي:

٢,١. دعم إستراتيجية المؤسسة ببنية تقنية، ومعايير، وسياسات مناسبة:

يجب مراعاة الاهتمام بخلق التوازن بين الحاجات العامة للنظم جميعها وبين ما تحتاج

إليها نظم هذه الدائرة، لتقليل الفجوات الفنية بين هذه النظم، لأنها تؤدي إلى عدم توافق النظم بعضها مع بعض، لذا تقوم أحياناً بالمهمات نفسها تقريباً،ولضمان هذا التوافق فإنه ينبغي أن تكون هناك مرجعية فنية مركزية مسبقاً، تأخذ على عاتقها اتخاذ القرارات المتعلقة بالمعايير الفنية، للنظم في المؤسسة عامة، وأن تكون ملمة بكل ما يخص النظم المعلوماتية المتوافرة.

٢,٢.تقييم التكنولوجيا في المؤسسة كعنصر أساسي في نظام المعلومات الكلي:

عندما يتم تقييم معدات النظام وبرمجياته، فإنه يجب أن يتم تقييمها أيضاً كأحد العناصر في النظام الكلي، فلو تم تحديث الأجهزة المستخدمة لنظام بزيادة سعة ذاكرتها، فإن ذلك ربما لا يعود بالفائدة إذا استمر النظام في استخدام البرمجيات القديمة نفسها التي لا تساعد على الوصول إلى الذاكرة التي تمت زيادتها إلى الأجهزة.

٢,٣.التكلفة المادية:

يتوجب الأخذ في الاعتبار تكاليف دورة حياة النظام وليس فقط تكاليف إقتناء المعدات والبرمجيات، إذ لا تقتصر تكاليف نظم المعلومات على تكاليف اقتناء المعدات والبرمجيات، بل تشمل أيضاً تكاليف تركيب الأجهزة وربطها بالشبكة، وتكاليف تدريب المستخدمين ودعمهم.

٢,٤.تصميم نظام معلومات قابل للاستمرار:

تصمم معظم نظم المعلومات كي تكون صالحة للاستخدام لسنوات عدة، لذا ينبغي أن تكون قابلة للاستمرار حتى في حالة عدم وجود الأشخاص الذين قاموا ببنائها، وهذا يتطلب أن يكون النظام محكم البناء، إضافة إلى ضرورة العناية بتوثيقه الذي يشمل جميع التعديلات التي أجريت عليه، علماً بأنه من الأفضل تقسيم الأنظمة إلى وحدات (Modules)، لتسهيل عمليات الصيانة والتطوير والمتابعة.

٢,٥. إدراك أهمية العنصر البشري الذي يعد أهم عناصر نظم المعلومات:

قد تفشل نظم المعلومات حتى لو تم إعدادها بصورة جيدة، إذا أهمل العنصر البشري، أو لم يقم بالدور المنوطة به بالكفاءة المطلوبة، فالنظام لا ينجح دون وجود أفراد مؤهلين يدركون آليته وأهميته.

٢,٦. دعم الجانب الفني وإدارته:

يشكل إهمال الجوانب الفنية للنظام خطراً على أداء النظام،مثل عدم متابعة قواعد البيانات، وعدم حل المشكلات التي تطرأ عليها جراء الحمل الزائد (Overload)،أو نتيجة أخطاء المستخدمين،حيث ينبغي أن تخطط الإدارة للنظام وتدعمه فنياً بوجود جهة فنية مختصة لضمان نجاحه"، (الخطيب، ٢٠٠٩، ١١٢).

ويعد هذا العامل في النظام "العامل الفني" من عوامل النجاح لنظام المعلومات، فمن المهم جداً لكل مؤسسة تتعامل بنظم المعلومات التكنولوجية،أن تقوم بالتخطيط المسبق للبناء والتطوير لضمان فائدة النظام، لذا ينبغي مراعاة جوانب عدة، وهي كما يأتي:

أ- الأهداف (Objectives):

تمثل الأهداف المبررات الأساسية التي أنشئ النظام من أجل تحقيقها، وعند تحديدها يقوم مخطط النظام بوضع تصور متكامل للخطة الرئيسة، وتعد مرشداً للنظام ومنبثقة عن الأهداف الرئيسة.

ب- التنظيم (Organization):

ينبغي أن تتضمن الخطة إطاراً للتعديلات والتغييرات المتوقع إجراؤها على الهيكل التنظيمي، نتيجة تنفيذ نظام المعلومات المراد تأسيسه والذي يخفف من الأعباء الإدارية على الموظفين في المؤسسة.

ت- الموارد والإمكانيات (Resources):

يفترض أن تحتوي الخطة الموارد والإمكانات المتاحة مثل: المعدات، الأفراد المؤهلين، البرمجيات، وميزانية التشغيل، لكي يتم تحديد المطلوب من هذه الموارد والإمكانات. ويعتقد أحياناً فريق إدارة نظام المعلومات أن الموارد الحالية تمثل قيوداً على تنفيذ النظام، إلا أن هذا الاعتقاد يخالف الواقع لأن الموارد القديمة ستخفف من تكلفة النظام الجديد، ما ينتج عنه التقليل من احتمال رفض النظام بسبب الجوانب الاقتصادية.

ث- الموازنة (Budget):

تتضمن هذه الأداة تجميعاً لبنود التكاليف والمصروفات الخاصة بالأنشطة المختلفة، مثل تحليل نظم المعلومات وتصميمها ،وإعداد البرامج لها.

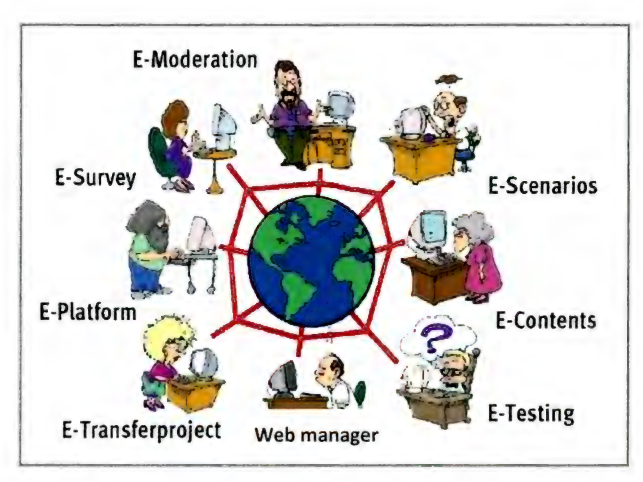
ج- الجدول الرئيس لزمن الأنشطة (Activity Schedule):

ويهدف إلى تحديد زمن الأحداث والأنشطة المهمة في مشروع نظام المعلومات، مما يساعد على معرفة ما تم القيام به ومدى جودته في الوقت المحدد، ويتطلب تطوير الخطة الإستراتيجية لنظم المعلومات آليات متعددة، وهي على النحو الآتي:

- دراسة الهيكل التنظيمي للنظم التعليمية ومهام الإدارات والأقسام المختلفة.
- دراسة الإستراتيجية العامة للنظم التعليمية وخطط التطوير المختلفة مثل خطة التطوير الإداري، وخطة تنمية القوى البشرية، وخطة تنمية الموارد المالية.
- تحديد نظم المعلومات المطلوبة للنظام التعليمي.
- تحديد أولويات النظم.
- دراسة الخيارات والبدائل التقنية المتنوعة.
- دراسة متطلبات القوى البشرية وخطة التوظيف والتدريب.
- دراسة الوضع الحالي لنظم المعلومات وتقنيات الحاسوب في النظام التعليمي(Joseph,2003, 55).

٣. أبعاد عملية التحوّل نحو بيئة العمل الإلكتروني:

تقدّر أهمية أمر ما بقدر الفائدة منه ومدى التأثر والتأثير بالبيئة المحيطة، كما تعد الفوائد والإيجابيات المرجوة مبرراً للبحث عن الوسائل. وعلى هذا الأساس فإن الحديث عن مبررات الأخذ بنهج الإدارة الإلكترونية التعليمية يعد مقدمة لاستخلاص أهميتها في حقل التربية والتعليم عامة والإدارة التعليمية خاصة.



شكل رقم (٢/١٥):أطراف الإدارة الإلكترونية التعليمية

المصدر: e-edu. Magazine, 2008

إن تحديد أهمية الإدارة الإلكترونية التعليمية ينبثق من توضيح علاقتها في بيئات عمل الأنظمة الإدارية المفتوحة،ومن تلك البيئات بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، ويرى الباحث أن تلك الأهمية قد تفقد قيمتها – إلى حد بعيد – إذا ما تم بناء الأهمية على أساس حصر المنتج النهائي للإدارة التعليمية الإلكترونية في شكل برنامج رقمي يعمل على حاسوب.

ولذلك فإن الباحث سوف يتدرج حتى الوصول إلى تحديد أهمية الإدارة التعليمية الإلكترونية بذكر مبررات ومقومات تطبيقها في وسط الحكومة وذكر الصعوبات التي توجهها على اعتبار أن التطرق للصعوبات وقدرة الإدارة التعليمية على تجاوزها يزيد من قوة جوانب الأهمية المرجوة منها.

وعلى هذا النحو، يمكن إيجاز الفوائد والمكاسب التي تحققها المؤسسات من خلال استخدامها لشبكات المعلومات كما يأتي:

- ربط عمل المؤسسة بأقسامها وفروعها المختلفة مع استقلالية جميع الأقسام والفروع.
- ضمان وجود نسخ احتياطية للسجلات والملفات التي قد تتعرض للتلف أو الضياع، وذلك بسبب تكرارها في أكثر من مكان في الشبكة.
- تضطلع بالأعباء الإضافية للمؤسسة عن طريق إضافة أجهزة جديدة وتوسيع نطاق الشبكة.
- توافر إمكانية الاستفادة من بعض الخدمات المتصلة ذات الكفاءة العالية، كما توافر لهم مجموعة من قواعد البيانات النصية المخزنة لديها.
- تحسن من وسائل الاتصال البشري على مختلف الأصعدة. (مبروك، ٢٠٠٥، ٩٨)

ويوضح الشكل السابق رقم (٢/١٥) أطراف المستفيدين أو المشغلين بالإدارة الإلكترونية في مجالات التعليم.

٣,١.من حيث دواعي التحوّل:

يرى الباحث أن مبررات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المجال التعليمي من حيث

اتجاهات التطور الحضاري للمجتمعات خاصة في مجال ثورة المعلومات أو الانفجار المعرفي من أهم دواعي تحديث أدوات القيادة التعليمية لتكون أكثر ملاءمة مع احتياجات عصر العولمة.كما أن تعقد المجتمعات وتشابكها أكثر من الماضي جعل استخدام الأساليب الإدارية التقليدية عاجزة عن الوفاء بمتطلبات وطبيعة الحياة المعاصرة. ومن أهم مبررات تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم ما يأتي:

٣,١,١. الاتجاه إلى زيادة ترشيد الإدارة التربوية من خلال الدراسة المتأنية قبل إصدار القرارات المتعلقة بالقضايا المستقبلية والتقويم والمتابعة عن طريق جمع وترتيب وتبويب المعلومات الإدارية.

٣,١,٢. زيادة أعداد الطلبة والمعلمين، والموظفين والعاملين الآخرين بمعدلات تعوق العمل اليدوي.

٣,١,٣. التطور التكنولوجي الكبير في الحاسب الآلي وإمكاناته في إجراء البحوث ومعالجة المعلومات واتخاذ القرارات.

٣,١,٤. استخدام مديري المدارس لتكنولوجيا التعليم واستثمارها في الوصول إلى حلول مناسبة للمشكلات الإدارية والتربوية..

٣,١,٥. الاستيعاب المستمر للتطورات العلمية المتنوعة واستثمارها في الإدارة المدرسية بما يحقق الأهداف التربوية المنشودة.

فضلاً عن أن زيادة وتعقد الإجراءات الإدارية وخاصة في شؤون الطلاب والامتحانات وشؤون العاملين،وظهور نماذج تكنولوجية إدارية حديثة في كافة المجالات، يزيد مطالبة التعليم بتطوير أساليبه الإدارية ومواكبة مستجدات العصر من حيث استخدام التكنولوجيا الإدارية الحديثة.

٣,٢.من حيث أهمية عملية التحوّل:

يعد التخطيط للإدارة التعليمية الإلكترونية الخطوة الأولى في طريق المواءمة مع بيئة الحكومة الإلكترونية، ويمكن القول بأن تحديد أهمية الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم يمثل جزءاً داعماً لأهمية الأخذ بالإدارة التعليمية الإلكترونية كاستراتيجية رئيسية لإدارة التعليم من الجانب الإداري وإثرائها. وتنبع أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم من خلال قدرتها على تحقيق الأهداف التالية:

٣,٢,١. تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات للطلبة من خلال الحاسب الآلي في أي مكان وزمان.

٣,٢,٢. تيسير تقديم الخدمة التعليمية للمواطنين، وتخفيف حدة البيروقراطية، والحد من تضخم الهرم الإداري، مما يقلل من المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع الموظف محدود الخبرة، أو من لا يمتلك مهارة التعامل مع المواطنين.

٣,٢,٣. تحقيق إمكانية الاتصال بالجهات والإدارات المختلفة بوزارة التربية والتعليم من خلال الشبكة العنكبوتية، (الموسى، ٢٠٠٨، ٩٢)

٣,٢,٤. تقليل معدلات الهدر في الوقت، والناجم عن انشغال الإدارة التعليمية في حل المشكلات، أو عقد مقابلات أو إعطاء معلومات يمكن لطالبها الحصول عليها بسهولة ودقة عن طريق الحكومة الإلكترونية، ما يوفر الوقت للإدارة التعليمية للقيام بمهام التخطيط والتطوير والمتابعة بشكل أكثر كفاءة وفاعلية.

٣,٢,٥. توسيع فرص المشاركة المجتمعية في التعليم من خلال أجهزة الكمبيوتر المنزلية بدلاً من الذهاب إلى المؤسسات التعليمية أو الإدارية، مما يكتنف ذلك من صعوبات ومعوقات قد تدفع أولياء الأمور وغيرهم من المهتمين بقضايا التعليم إلى الإحجام عن المشاركة الفاعلة في برامج الإصلاح والتطوير المختلفة.

٣,٢,٦. إنشاء الشبكات اللازمة لربط الأنظمة الداخلية للمدارس المختلفة، والربط بين المدرسة والمعلمين والآباء والطلبة والمجتمع، بالإضافة إلى ربط بين المدرسة وشبكة مدرسة أخرى وفق الاحتياجات لتيسير ترابط أطراف العملية التعليمية.

٣,٢,٧. الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الإداري بالمدرسة، مما يوفر الجهد والوقت في المدرسة، ويؤدي إلى استثمار تلك المجهودات في محاولة الاستفادة من الطاقات البشرية في خدمة المجتمع، وتحسين العملية التعليمية بدلاً من هدر الوقت والجهد في الأعمال الكتابية المختلفة التي تستهلك الوقت.

٣,٢,٨. تزايد حجم وتعقيدات الجهات المرتبطة في الإدارة التعليمية العليا سواء من الداخل أو الخارج، حيث لابد أن تعتمد الإدارات والمؤسسات المختلفة على التقارير والحسابات والمعلومات لتسهيل مهمة أدائها لوظائفها وإنجازها بدقة. (Layne,2001, 122-136).

ومن خلال ما سبق، يمكن القول بأن تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم سوف يمكن العناصر البشرية، معلمين ومتعلمين، وقادة، وإداريين، وأولياء أمور من التحكم بشكل أكبر في عملية التعليم، ويقود في الوقت نفسه إلى تحقيق التعلم الإيجابي ودعم المسؤولية الشخصية للمتعلم.

٣,٣.من حيث المقومات اللازمة لعملية التحوّل:

يقوم بناء الحكومة الإلكترونية على ثلاثة مقومات رئيسة، وهي على النحو الآتي:

- إيجاد بنية أساسية إلكترونية متكاملة، كأجهزة الحاسوب، وخطوط الاتصال، وخدمة إنترنت فعالة.
- وجود قوى بشرية مؤهلة لإدارة العملية الإدارية، وصيانة التجهيزات، وتدريبها باستمرار.
- تدريب العاملين في أجهزة الدولة على التعامل مع التقنيات الجديدة.

وربما لا يكون هناك اختلاف جوهري بين مقومات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجالها العام وبين مقومات تطبيقها في مجال التعليم. إلا أنه يمكن تلخيصها في مجال التعليم على النحو الآتي:

٣,٣,١. التوعية الشاملة للموظفين العاملين في الإدارة التعليمية للتعامل مع المعطيات والأساليب الجديدة، والعمل على توعية مسئولي وحدات الإحصاء والمعلومات وجميع الكوادر في الإدارة التعليمية والقطاعات المختلفة بجدوى وأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية، وبيان إمكانية توظيفها لتحقيق أهداف التعليم.

٣,٣,٢. تبسيط الهياكل التنظيمية للإدارة التعليمية وذلك بإعادة هندستها، وتوفير الأدلة واللوائح الضرورية للتعامل معها.

٣,٣,٣. خلق بيئة تشريعية ضمن بيئة الإدارة التعليمية تضمن قانونية التعامل بأساليب الحكومة الإلكترونية.

٣,٣,٤. تحسين مستوى الخدمات التليفونية وتوفيرها في جميع أنحاء الدولة باعتبارها الأساس في استخدام الإنترنت، والبنية الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

٣,٣,٥. تأمين وحماية المعلومات من الاختراقات وإلحاق الأذى بها.

٣,٤.من حيث صعوبات عملية التحوّل:

هناك العديد من العقبات التي تقف في طريق تنفيذ الإدارة الإلكترونية التعليمية خاصة، وفي تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم عامة. وترتبط هذه الصعوبات بالإنسان، والبيئة الإدارية، والتنظيمية، والبنية الأساسية للمعلوماتية، والمناخ العام للعمل، والإستراتيجيات واللوائح والقوانين والقرارات الحاكمة للعمل، ويمكن توضيح هذه الصعوبات في الآتي:

٣,٤,١. التحول المفاجئ من النماذج الإدارية التقليدية التي تعودها الناس إلى نظم إدارية حديثة، حيث يستلزم ذلك إحداث تغيرات هادفة ومقصودة في البناء الفكري والثقافي والعلمي والمهاري لأبناء المجتمع، على كافة مستوياتهم وانتماءاتهم واهتماماتهم وأدوارهم، ذلك أن النظام التعليمي يختلف عن النظم الأخرى في اتساع دائرة المهتمين به أو المستفيدين منه، لتشمل كل قطاعات المجتمع وطبقاته وفئاته، فتطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة الاتصالات أو الدفاع أو الخارجية أو الاقتصاد وغيرها قد يكون أسهل وأيسر بكثير من تطبيقها في مجال التعليم.

٣,٤,٢. توفير جهاز حاسب آلي لكل أسرة، حيث تعاني الدول الفقيرة من مشكلات عديدة تتعلق بالظروف الاقتصادية، والبنية التحتية والزيادة المطردة في أعداد السكان، مما يعوقها عن تحقيق ذلك. التعامل مع الوسائط التكنولوجية الحديثة، وضعف معرفة ووعي الناس بها، بسبب انتشار الأمية الأبجدية والثقافية، وضعف مهارات التعامل مع الحاسب الآلي.

٣,٤,٣. التكلفة المادية العالية التي تحتاج إلى توفير الأجهزة والإخصائيين المدربين تدريبياً عالياً، على كيفية استخدام الحكومة الإلكترونية،

مع التحديث المستمر لقاعدة المعلومات على الشبكة مع كل جديد.

٣,٤,٤. المستوى الإداري المتواضع في المنظمات والمؤسسات الوطنية التي تتعامل بمعطيات تجاوزها العصر الحديث، والتي تتمسك بقيم وأفكار وهياكل تتسم بالجمود، والبعد عن مواكبة التطورات والتقنيات المعاصرة، والعجز عن ملاحقة التطور العالمي، ومحاولة السبق والتفوق على الآخرين.

٣,٤,٥. يعد اكتمال أطر التشريعات القانونية من العوامل الجوهرية لاكتمال وتقييم الحكومة الإلكترونية، فالمطلب ملح لإصدار التشريعات المناسبة لتنظيم عمل الحكومة الإلكترونية، غير أن هذا يتطلب تدريب مجموعة من المختصين، للتعامل مع هذا القطاع، وفهم آلية عمله حتى تكون لديه المعرفة القضائية والفهم التقني لما ينطوي عليه التعامل الرقمي.

٣,٤,٦. التحقق من الهوية عبر الشبكات، حيث يمثل غياب إطار عمل قانوني يسمح بالتحقق من الهوية عن بعد، عقبة تقف في طريق إتمام المعاملات عبر الشبكات.

٣,٤,٧. ميكنة نظام العمل في المكاتب الحكومية، حيث تنعدم المعايير والمواصفات الخاصة بعملية ميكنة نظم العمل، بالإضافة على مقاومة استخدام النظم الإدارية في العمل، بسبب عدة أسباب حضارية وثقافية، حيث إن معظم الثقافات العربية تضع الأكبر سناً في مكانة لا تسمح له بالتعليم من الأصغر، في حين أن فئة الشباب ذات دراية كبيرة عن غيرها باستخدام التكنولوجيا.

٣,٤,٨. عقبات البنية التحتية تحد من كفاءة فاعلية تشغيل الحكومة الإلكترونية، والمجتمعات العربية تتسم بأنها ذات كثافة سكانية تشكل ضغطاً على البنية التحتية للاتصالات مما لا يوفر سرعة في الحصول على الخدمة، ومن هذا المنطلق يشكل العامل المادي تحدياً لضمان وجود الغطاء المالي لتوفير متطلبات الحكومة الإلكترونية. (Tomas, 2010, 172)

٣,٤,٩. عدم وجود شبكة اتصالات بين الهيئات والجهات الحكومية بعضها ببعض تمكنهم من التفاعل فيما بينهم بتبادل المعلومات والوثائق.

٣.٤.١٠. يعد عدم انتشار الحاسب الآلي في المدارس من أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، وترجع عوامل عدم انتشاره إلى الآتي:

- ارتفاع سعر الحاسب مما يشكل صعوبة على الإدارة المدرسة لتوفير عدد كبير من الحواسب الآلية.
- عدم مواكبة التغيير السريع في مجال تقنية الحاسوب من قبل الإدارة المدرسية.
- الخوف من التغيير واستخدام الحاسب الآلي، حيث اعتاد مديرو المدارس طريقة معينة من الصعب تغييرها، نظراً لخوفهم من الفشل.

٣.٤.١١. التحدي الأمني الخاص بتأمين بيانات الحكومة الإلكترونية، فالحكومة الإلكترونية كمشروع يثير تساؤلاً فيما يتعلق بجانب الضمانات الخاصة بسرية تداول البيانات، وطمأنة المتخوفين من احتمالات ضياع البيانات نتيجة تلف وارد من الفيروسات أو الاختراق. (Hsinchun, 2007, 349- 361).

٤. البوابات الإلكترونية في المؤسسات التعليمية:

يعتقد البعض أن مصطلح البوابات الإلكترونية (Portals) مصطلح حديث نسبياً، ولكن الحقيقة أن ظهور هذا المصطلح تزامن مع البدايات الأولى لظهور علم الحاسب الآلي. وكانت البوابات في حينها بدائية جداً في طرق تصميمها ومحتوياتها وتختلف كثيراً عما هو متعارف عليه اليوم.

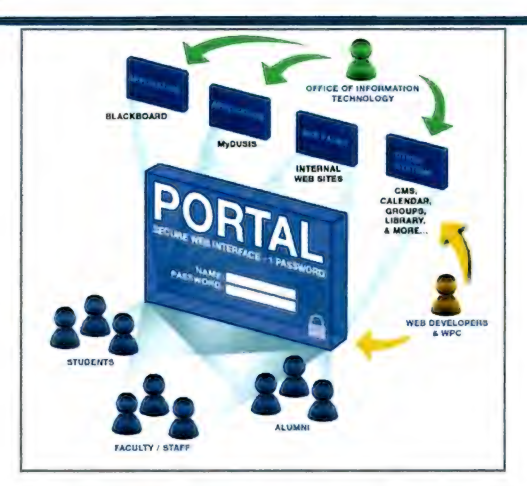
وللبوابات الإلكترونية تعريفات كثيرة يرجع السبب فيها إلى تعدد استخداماتها ،ومن تلك التعريفات ما حدّده العبود (٢٠٠٨) بأنها"جمع المعلومات والخدمات وإتاحتها من موقع واحد(Website) ،كما أن هناك فرقاً بين البوابة والموقع، فالبوابة تقدم خدمات تفاعلية بالإضافة إلى ما هو موجود عليها من معلومات، أما الموقع فإنه يقدم معلومات وإن كان هناك بعض المواقع التي تقدم خدمات ولكنها قليلة جداً، كما أن هناك فرقاً في التصميم الفني بين الموقع والبوابة فلكل منهما متطلباته ومواصفاته الفنية الخاصة به. (العبود، ٤٩، ٢٠٠٨).

ويشير باكير(٢٠٠٦) إلى وجود عدة أنواع للبوابات الإلكترونية منها ، البوابات العامة ، والبوابات المتخصصة ، وبوابات البوابات ، وبوابات المؤسسات ، ويقصد بالبوابات العامة التي توجه إلى عموم مستخدمي الإنترنت ، ويوجد بها معلومات عامة وروابط إلكترونية كثيرة وتقدم خدمات البحث والاتصال ، ومنها على سبيل المثال بوابة (Google) أو (Yahoo). أما البوابات المتخصصة فإنها تركز على موضوع معين أو فئة محددة من الناس ، مثال ذلك البوابات الطبية المتخصصة في موضوعات الطب المختلفة ، والنوع الآخر من هذه البوابات هي (بوابة البوابات) ويقصد بها البوابات الإلكترونية التي تقوم بإنشاء دليل عن البوابات والمواقع الأخرى على الإنترنت ، إضافة روابط إلكترونية لها من موقعها ، وتقوم بتبويبها وتصنيفها إما طبقاً لموضوعها أو مستفيديها ،كما أن هناك نوعاً آخر من هذه البوابات ، وهي بوابات المؤسسات ،ويقصد بها بوابات جهات القطاعين العام والخاص التي تقدم معلومات وخدمات لزوارها اليوم. ولا يكاد يكون هناك جهة في القطاعين العام والخاص إلا ولديها موقع أو بوابة على الإنترنت. (باكير، ٢٠٠٦، ١٠٣).

٤,١.مفهوم البوابة الإلكترونية:

البوابة (portal) هي موقع ويب يشكل نقطةَ البداية للاتصال بمواقع الويب الأخرى، (Omar,2008,116). وقد جاء اسم البوابة من وظيفتها كباب مفتوح يطل المرء منه على عالم المعلومات والفعاليات الأخرى التي توفرها الإنترنت. وتتميز البوابة عن مواقع الويب بدرجة عالية جداً من التنظيم ، إذ تتيح خدماتها المتكاملة الولوج بسهولة وسرعة إلى أهم المواضيع التي تحظى باهتمام الناس. وتحصل أغلب البوابات على تمويلها من الروابط الإعلانية التي تظهر فيها ، وتقود هذه الروابط زوار البوابة إلى مواقع المعلنين أنفسهم. وهناك العديد من العوامل التي تلعب دوراً مهماً في جذب زوار الموقع والمحافظة على تواصلهم معه ، ومن أبرز هذه العوامل ما يأتي:

- الخدمات التي يقدمها الموقع ، مثل خدمات التثقيف والتعليم .
- خدمات البحث المستندة إلى أحدث التقنيات .
- الخدمات العامة مثل: صندوق البريد الإلكتروني (Email) ومساحات التخزين العائمة (Free drives) وغيرها(Omar, 2008, 76) . والشكل التالي رقم (٢/١٦) يوضح مسار عمل البوابة الإلكترونية



شكل رقم (٢/١٦):البوابات الإلكترونية

المصدر : I-tech magazine, 2010

وقد ترافق ظهور فكرة البوابات عام ١٩٩٤ مع تطوير مستعرض (Netscape Navigator) الذي فتح الباب أمام ثورة الويب التي نعيشها الآن، إذ أنشأ Divid Flue & Jiriy Yang – اللذان كانا مرشحين لمنصب أستاذ دكتور في الهندسة الكهربائية بجامعة ستانفورد- دليلاً بمواقع الويب المفضّلة لديهما (بحسب المواضيع)، وسمي ذلك في أول الأمر دليل "جيري يانغ" لشبكة الويب العالمية(www) ، وأدى الانتشار الواسع لهذا الدليل بين مستخدمي الويب، إلى جانب العائدات الكبيرة التي حققها إلى تشجيع العديد من الشركات لدعم هذا الدليل ورعايته، وشكّل هذا الدليل النواة لموقع ياهو (Yahoo) الغني عن التعريف. وقد وفَّر Yahoo، من بداياته الأولى، العديد من المزايا الإضافية إلى جانب كونه دليلاً للمواقع مثل :

- التقويم .(calendar)
- دفتر العناوين .(address book)
- خدمة البريد الإلكتروني .(E-mail service)

وضمن بهذه الطريقة بقاء زواره على اتصال دائم به حتى بعد إنجاز مهام البحث في دليل الويب الموجود فيه. ولم تزل الشركات تتبع الآليات التي استخدمها ياهو (Yahoo) الذي يحتل مركز أول بوابة ظهرت على الويب .

٤,٢.مزايا البوابة الإلكترونية:

تقدم البوابة العديدَ من الخدمات التي تُضاف إلى خدمات دليل الويب ومحرك البحث، منها على سبيل المثال ما يأتي :

٤,٢,١. البريد الإلكتروني، والحوار الحي(real-time chat) ، إضافة إلى لوحات الرسائل(message boards).

٤,٢,٢. الأخبار العالمية اليومية إلى جانب التغطية الآنية لأهم أحداث الساعة.

٤,٢,٣. معلومات عن الأحوال الجوية السائدة عالمياً ومحلياً.

٤,٢,٤. أسعار الأسهم (stock quotes)، وخدمات الأعمال الصغيرة.

٤,٢,٥. الرياضة (sports).

٤,٢,٦. خرائط الدول والبلدان(Maps)

٤,٢,٧. خدمة التقسيم الزمني للأعمال.

٤,٢,٨. التسوق (shopping) والتسويق (marketing) الإلكتروني.

٤,٢,٩. صفحات شخصية مجانية.

٤,٣.أنواع البوابات الإلكترونية:

هناك عدد كبير من البوابات التي تظهر اليوم على شبكة الويب، والتي تحقق الخطوط العريضة التي تمّ تفصيلها سابقاً، وقد صنّفها James (٢٠٠٤) على النحو الآتي:

٤,٣,١. البوابات العمودية(vertical or niche) :

وهي بوابات تتناول شريحة محددة من الناس، إذ تُركز المعلومات الموجودة فيها على هدف محدد، فمثلاً يوجّه بعضها للمهتمين بالمناهج الدراسية، ويوجّه آخر للمعلمين. وقد انبثق من مفهوم البوابات العمودية (vertical portal- vital) نوع فرعي هو: بوابات معلومات العمل (enterprise information portals- EIP) – التي تدعى بالبوابات المؤسسية.(Corporate portals)، وتتشارك هذه البوابات مع الشركات جوانب مثل: الميزانية(budget) ، والتسعير (pricing)، وتوقعات البيع(sales forecast) ، والعوائد(revenue) ، ومعلومات عن الزبائن، والأخبار، وذلك من مختلف المصادر الداخلية والخارجية.

٤,٣,٢. البوابات القطاعية (industry portal) :

وهي التي تُدعى أيضاً بوابات الأعمال التي تخدم الأعمال (Business-to-business- B2B) ، وهي تشبه بوابات معلومات العمل (EIP) ، ولكن الخلاف بينهما هو أنها تُذلّل الكثيرَ من العقبات التي تقف عائقاً أمام اجتماع الباعة والزبائن حول العالم لعقد الصفقات عبر الويب(James,2004, 125) .

٤،٣،٣. البوابات الأفقية (horizontal portal) :

وهي التي تقدم مجموعة واسعة ومتنوعة من المواد والمواضيع ذات الطابع العام، وتنضوي تحت هذه الفئة الكثير من البوابات التي نذكر منها: ولايكوس (Lycos) وألتا فيستا (AltaVista)، وأمريكا أون لاين(AOL) ، وإكسايت (Exite) . (Howard,2003, 212).

٥. استخدامات البوابات الإلكترونية تعليمياً:

إن استفادة المؤسسات التعليمية – في الوطن العربي – وخاصة المختصين في جوانب القيادة التعليمية مرهون بمدى قدرتهم على استثمار الفرص التي وفرها اقتصاد المعرفة، وفي الوقت نفسه يتطلب ذلك توافر القدرات لتجنب مخاطر أمن المعلومات ودرجة الموثوقية في مقابل ارتفاع نسبة النمو في المعدلات السكانية، وما يعكسه ذلك على قطاع التعليم. وبقدر خبرة المختصين في القيادة التعليمية بمعالجة المتضادات – إن صح التعبير – السابقة بقدر ما تعكسه هذه المعالجات في زيادة فرص نشر ثقافة الإدارة التعليمية الإلكترونية. وربما كان ذلك من وجهة نظر الباحث في المجالات الآتية:

٥،١. توليد المعرفة: وذلك في مؤسسات البحث والتطوير وفي الجامعات، وهذا يتطلب قيام الدول العربية برفع معدلات تمويلها ودعمها لهذه المؤسسات.

٥،٢. نقل المعرفة: وذلك من قبل الشركات المتقدمة، وكذلك مؤسسات التوثيق العلمي وشبكات نقل المعلومات ومؤسسات الترجمة، وكذلك عن طريق البعثات للاختصاصات المختلفة بقصد نقل المعرفة وتوطينها، يضاف إلى ذلك جهود التعاون الإقليمي والدولي بهذا القصد.

٥،٣. أما نشر المعرفة فيكون بدعم دوراً لتوثيق والإعلام العلمي إضافة إلى برامج التوعية العلمية المختلفة، وكذلك توفير مراكز تقديم المعلومات العلمية والتكنولوجية والتجارية وغيرها، وتوسيع استثمار شبكات الحواسيب ومنها الإنترنت وتشجيع انتقال العاملين من الجامعات ومراكز البحوث إلى الصناعة وبالعكس.

٥،٤. استثمار المعرفة: وهي من أهم الوظائف التي يجب الاعتناء بها وذلك بتوفير المؤسسات الوسيطة بين جهات توليد المعرفة وفعاليات الإنتاج والخدمات مثل المؤسسات التكنولوجية ومثل المخابر الهندسية والهندسة العكسية، ومثل دعم براءات الاختراع وحماية الملكية الفكرية وغيرها من الإجراءات.

ويمكن حصر أهم الإسهامات التي يمكن للبوابات الإلكترونية المساهمة بها لتقديم الخدمات التربوية لنظام الإدارة التعليمية في النقاط الآتية:

أ- في التواصل مع الطلبة:

في مناخ ثورة المعلوماتية وثورة الإلكترونيات وتطور نظريات التعليم والتعلم برزت توجهات تربوية تركز على الدور النشط للطالب في عمليتي التعليم والتعلم. ولعل من أبرز القواعد الموجهة لمثل هذه التوجهات في التدريس الاهتمام بتنمية قدرة المتعلم على التعلم الذاتي، وتوظيف ما نعرفه لاكتشاف ما لا نعرفه سعياً للبحث عن المعرفة واكتشافها وبنائها وتوليدها وليس حفظها وتخزينها، والتفكير فيها تفكيراً نقدياً وتفكيراً تأملياً، والنظر إلى الحقيقة من زوايا متعددة تحمل مفاهيم ومضامين ومعاني متعددة.

ويعد الطالب الهدف الأول لنظم المعلومات التربوية حيث أنه قطب الاهتمام ومركز الدائرة وبالتالي فإن بؤرة اهتمام نظم المعلومات، ينصب على العملية التعليمية والتدريبية كوسيلة لإتقان المهارات التعليمية المتعددة، ومن جانب آخر تسهم نظم المعلومات في دعم عمليات التقويم الذاتي للطلاب أنفسهم بأنفسهم مما ينمي ويدعم عمليات التغذية الراجعة.

ويتحقق ذلك بأن يتيسر للطلبة أن يختبروا أنفسهم بأنفسهم وفي جو خال من المخطرة وكذلك بتناول المعلومات والأفكار وممارسة أنشطة تعليمية متعددة. من خلال تنوع البرامج والمواد التي توافرها نظم المعلومات، وبالتالي يمكن أن تؤدي نظم المعلومات للطالب أدواراً تتمثل بعضها فيما يلي:

- تزويد الطلبة بالمادة العلمية التي ينشدها.
- تشجيع الطلبة على تعقب مصادر التعليم والمعرفة.
- تنمي لدى الطلبة القدرة على التعلم الذاتي والبحث عن المعرفة.
- رفع الكفاءة العلمية التعليمية وارتفاع مستوى التحصيل لدى الطلاب.

ب- في تنظيم عمل المعلم:

يعد الطالب هو محور العملية التعليمية - في كثير من الاستراتيجيات التعليمية - وأن كل شيء يجب أن يكيف وفق ميوله واستعداداته وقدراته ومستواه الأكاديمي والتربوي، ومع هذا فإن دور المعلم اختلف بشكل جوهري بين الماضي والحاضر، فبعد أن كان المعلم هو كل شيء في العملية التعليمية هو الذي يحضر الدروس وهو الذي يشرح

المعلومات وهو الذي يستخدم الوسائل التعليمية وهو الذي يضع الاختبارات الشهرية لتقييم التلاميذ ومدى استيعابهم للمنهج، فقد أصبح دوره يتعلق بالتخطيط والتنظيم والإشراف على العملية التعليمية أكثر من كونه شارحاً في الفصل لمعلومات الكتاب المدرسي. ويرى التربويون أن المناهج التقليدية لا تساعد المعلم على استخدام ما يسمى بالتعليم المباشر (Direct Instructional Model) الذي يستند إلى الفكر الخطي (Linear Thought) الذي من خصائصه الشرح والإلقاء والتلقين من قبل المعلم. أما دور المتعلم فهو استقبال المعلومات وحفظها واسترجاعها للامتحان وتنتهي بانتهائه.

ت- في دعم الإدارة المدرسية:

تعد التطورات المتلاحقة والقفزات السريعة سمة رئيسية من سمات عصرنا الراهن، مما جعل الإدارة تسعى إلى التطوير والمواكبة لكل الأوضاع الحديثة من خلال عمليات التغيير والبحث المستمر عن كل ما من شأنه تحقيق المزيد من الكفاءة والفاعلية، وهذا يتطلب إجراء المزيد من التعديل والتطوير في الأهداف والوسائل والأساليب والعناصر المادية وغير المادية، وأصبحت الإدارات المعنية بالتغيير تبذل مجهودات متواصلة وتؤمن الإمكانات وترسم الخطط، مستجيبة لدواعي التغيير الخارجية والداخلية من أجل تحسين الأداء وتطوير أساليب العمل وزيادة الكفاءة الإنتاجية.

إن الفكرة المسيطرة لنظرية الإدارة الحديثة تتمثل في فهم وإدراك وخلق التغيير والتكيف معه،كما أن جوهر مهمة الإدارة أصبح يتمثل في استخدام المنطق والتنبؤ العلمي بدلاً من الفوضى، حيث ينظر إلى التغيير الآن على أنه المفتاح الأساسي لنجاح المنظمات وتميزها تنافسياً ويتغلغل في كل عوامل النجاح التنظيمي. ومن الجدير بالذكر أن عملية التغيير في إدارة التعليم قد مرّت بمراحل تطور منذ ظهورها إلى الآن، ففي الستينيات من القرن الماضي بدأت إدارة التعليم التركيز على المدخلات (Inputs) من خلال التوسع التعليمي، ثم بدأت فترة أخرى أخذ العالم فيها يتابع نواتج التعليم (Outcomes) وعلى دراسة العلاقة بين المدخلات والمخرجات التعليمية. وفي فترة الثمانينيات وما بعدها تزايد البحث عن مداخل جديدة لتطوير جودة التعليم وربطه أكثر بالمستقبل. ومن هنا بدأ التركيز على العمليات (Processes) التي تتم داخل النظام التعليمي، فقد ذكر الماضي(٢٠٠٢) أن التحديثات المعلوماتية بأبعادها المختلفة شكلت منطلقاً لدعوات عديدة بضرورة إصلاح النظام التربوي بجميع مدخلاته وعملياته ومخرجاته، خصوصاً في ضوء عجز النظام الحالي عن مواجهة

التحديثات التي أفرزتها تقنية المعلومات والاتصال، وتحول العالم من مجتمع صناعي إلى مجتمع معلوماتي. (ماضي، ٢٠٠٢، ٢٧).

٦. متطلبات بناء البوابات الإلكترونية في مجال الإدارة التعليمية:

لتطبيق البوابات الإلكترونية في مجال عمل الإدارة المدرسية، لابد من تواجد بعض المتطلبات الأساسية، ويشير كسلين (٢٠٠٣) إلى تلك المتطلبات كما يأتي:

٦،١. الحاجة إلى قاعدة بيانات مركزية:

تعرف قاعدة البيانات على أنها "ملف أو مجموعة من الملفات المترابطة منطقياً، منظمة بطريقة تقلل أو تمنع تكرار بياناتها وتجعلها متاحة لتطبيقات النظام المختلفة، وتسمح للعديد من المستفيدين بالتعامل معها بكفاءة ويسر". ويشير ماسكوفي (Maoscove) إلى أهمية وجود قاعدة بيانات واسعة وموحدة (مركزية) نتيجة حاجة الوحدات التعليمية إلى دمج وتكامل كافة وظائفها وفقاً للنظرة المعاصرة (وبذلك فإن هذه الحاجة سوف تزداد من خلال النظرة المتطورة لضرورة تكامل نظم المعلومات والتي يمثل النظام المتكامل للمعلومات التربوية والإدارية أحد أهم مجالاتها. (Maoscove,2006, 66)

٦،٢. استخدام التقنيات الحديثة في عمل النظام:

تشكل الوسائل التقنية ركيزة أساسية لنظم المعلومات المعاصرة، حيث تساعد في تجميع المدخلات، وتدفع عناصر البيانات، وتربطها معاً وتشكلها في نماذج محددة،وتتيح المنتجات وتوصلها إلى المستخدمين، وتساعد في الرقابة على النظام وصيانته، كما تسهم في تسيير وتشغيل كل الركائز الأخرى بسرعة ودقة وكفاءة عالية، وهي تشتمل على ثلاثة اتجاهات رئيسة تتمثل في الآتي:

أ- الفنيون: الأفراد الذين يفهمون الوسائل التقنية ويشغلونها، ومنهم: مشغلو الحواسيب، المبرمجون، المحللون والمصممون، مهندسو الصيانة والاتصالات، مديرو النظم... وغيرها.

ب- البرمجيات: تمثل حزم البرامج المطورة أو الجاهزة التي تجعل أجهزة الكمبيوتر تعمل وتأمرها بأداء وظائفها وإنتاج مخرجاتها.

ت- الأجهزة: تشمل على تنوع كبير من الوسائل التي تقدم المساندة لركائز أو مكونات النظام المختلفة.

٦،٣. الحاجة إلى مجموعة الأفراد المؤهلين:

إن نجاح عمل النظام المتكامل للمعلومات وتحقيق فاعليته يعتمد بدرجة أساسية على ضرورة أن يكون الأفراد القائمون على العمل فيه على درجة من المعرفة العلمية والعملية تتناسب مع متطلبات عمل النظام وإمكانية تحقيق أهدافه، الأمر الذي يستلزم ضرورة تطوير مهارات الأفراد العاملين بصورة مستمرة.(Curtis, 2009, 192) .


الفصل السادس
الإطار المنهجي

الفهرس

الإطار المنهجي

تمهيد:

يورد الباحث في هذا الفصل جملة الإجراءات التي اتبعها للوصول إلى أهداف الدراسة، وتشمل تلك الإجراءات مناقشة منهج الدراسة ومحدداتها،وعرض مصادر البيانات والأدوات التي استخدمت في جمعها وتبويبها بما في ذلك التحقق من الصدق والثبات،ثم استعراض مجتمع الدراسة وعيّنتها، ويلي ذلك عرض نتائج ومناقشة التحليل الإحصائي المتعلق بالمتغيرات الديموغرافية للعينة.

أولاً: مجتمع الدراسة الأصلي وعيّنتها:

١. مجتمع الدراسة:

تصنّف الوظائف داخل الهيكل التنظيمي لوزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية إلى ثلاثة أنواع: الأول هو وظائف المراتب الإدارية، وتبدأ في تسلسلها تصاعدياً حسب الأهمية والمكانة الوظيفية من المرتبة الأولى وحتى الخامسة عشرة، والنوع الثاني هو وظائف المستويات التعليمية، وتبدأ أيضاً تصاعدياً حسب الأهمية والمكانة الوظيفية من المستوى الأول وحتى السادس، أما النوع الثالث فهو وظائف بند الأجور والمستخدمين.

وقد اشتمل مجتمع الدراسة على موظفي جهاز وزارة التربية والتعليم في النوعين الأول والثاني (ذكور وإناث) فقط، الذين يشغلون المراتب الوظيفية (٨- ١٥)، والمستويات الوظيفية التعليمية (٥- ٦)، وذلك كون الوظائف القيادية العليا تنحصر فيها دون غيرها في الهيكل التنظيمي للوزارة. وباستبعاد الموظفين الذين يشغلون المراتب الوظيفية (٨- ١٥) ممن لا يمارسون وظيفة قيادية ضمن الحدود البشرية للدراسة، بلغ عدد مجتمع الدراسة (٨٢٣) ذكراً وأنثى.

٢. عينة الدراسة:

حرص الباحث على أن تشمل عينة الدراسة جميع أفراد المجتمع لتوفر الفرص التي تسهّل عملية التواصل معهم وتوزيع وجمع أداة الدراسة ومن ثم معالجة البيانات. وبذلك فإن المجتمع الأصلي هو عيّنة الدراسة. وقد صنّف الباحث العينة إلى فئتين هما: فئة المراتب الوظيفية، وفئة

المستويات التعليمية، وعلل ذلك لكونهم يختلفون فيما بينهم من حيث نوعية التأهيل والمسار التعليمي الذي تخصصوا فيه، ما ينعكس على سعة اطلاعهم بمفاهيم الحكومة الإلكترونية أو الجوانب الإدارية المتعلقة بها. وقد أشار الباحث إليهم فيما بعد بأفراد العينة. والجدول التالي رقم (١/٦) يوضح أحجام مجتمعات الفئات وإجمالي حجم العينة.

جدول رقم (١/٦): أحجام مجتمعات الفئات وإجمالي حجم العينة

فئة العينة	المجتمع الأصلي	الاستبانات المسترجعة	الاستبانات المدخلة	*نسبة التمثيل
المراتب الوظيفية	٣٣٥	٢٨٢	٢٢٣	٣٤.٢٥
المستويات التعليمية	٤٨٨	٣٦٩	٣١٦	٧٩.٢٦
المجموع	٨٢٣	٦٥١	٥٣٩	٦٥.٤٩

*من المجتمع الأصلي.

وتشير نتائج دراسة الجدول السابق إلى بلوغ نسبة التمثيل(٦٥.٤٩٪) من إجمالي المجتمع الأصلي للدراسة، وهي نسبة تفوق (٥٠٪) من مجمل مجتمع الدراسة، في الوقت الذي بلغت النسبة ذاتها لفئة المستويات التعليمية (٧٩.٢٦٪) و(٣٤.٢٥٪) لفئة المراتب الوظيفية من إجمالي عدد الاستبانات المسترجعة. ويرجع ذلك إلى ارتفاع عدد المنتمين إلى وظيفة (مشرف تربوي) ضمن فئة المستويات التعليمية بالمقارنة مع بقية الوظائف المدرجة في فئتي العينة كلتيهما.

٢.١. خصائص عيّنة الدراسة:

نظراً لتمايز أفراد العيّنة فيما بينهم سواء بالدرجة الوظيفية لمن هم ضمن فئة المراتب الوظيفية، وبدرجة المستوى التعليمي لمن هم ضمن فئة المستويات التعليمية، وتساويهم في امتلاك السلطة القيادية كل حسب موقعه الوظيفي، فسوف يتم استبعاد التحليل المزدوج بين كل المتغيرات وبين مسمى الوظيفة بحيث يكون التحليل بين المتغيرات الشخصية وفئة أفراد العينة.

٢.١.١. الجنس:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٧) التوزيع التكراري النسبي للجنس وفق فئة أفراد العينة.

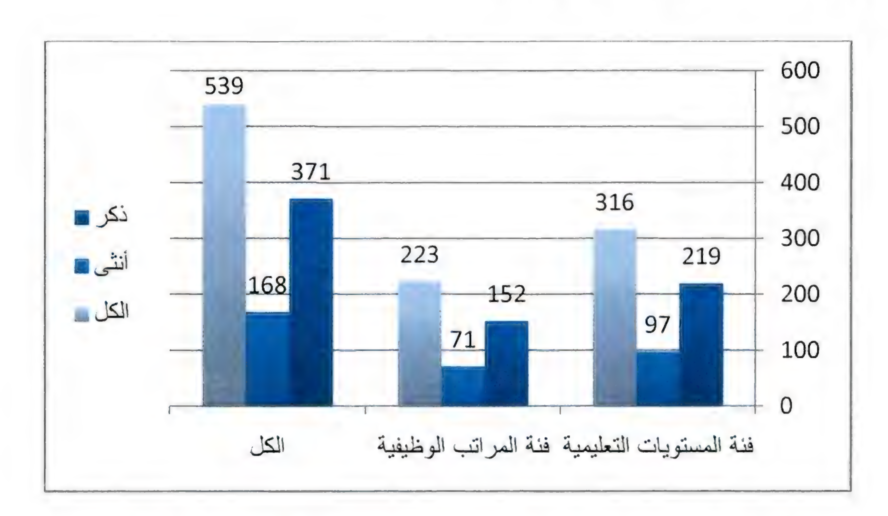
جدول رقم (١/٧): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس وفئة المبحوث

الجنس	فئة أفراد العينة				الكل	
	فئة المستويات التعليمية		فئة المراتب الوظيفية			
	ك	%	ك	%	ك	%
ذكر	٢١٩	٤٠.٦	١٥٢	٢٨.٢	٣٧١	٦٨.٨
أنثى	٩٧	١٧.٩	٧١	١٣.١	١٦٨	٣١.٢

الجنس	فئة أفراد العينة				الكل	
	فئة المستويات التعليمية		فئة المراتب الوظيفية			
	ك	%	ك	%	ك	%
الكل	٣١٦	٥٨.٦	٢٢٣	٤١.٣	٥٣٩	١٠٠

وتشير البيانات إلى أن عدد الذكور بلغ (٣٧١) ذكراً في مقابل (١٦٨) أنثى، وهو ما يمثل(٦٨.٨٪) من الذكور إلى(٣١.٢٪) من الإناث ضمن نطاق فئة أفراد العينة. فقد بلغ عدد الذكور في فئة المستويات التعليمية (٢١٩) ذكراً في مقابل (٩٧) أنثى، أي ما نسبته (٤٠.٦٪) إلى(١٧.٩٪). كما بلغ عدد الذكور ضمن فئة المراتب الوظيفية (١٥٢) ذكراً في مقابل (٧١) أنثى، أي ما نسبته (٢٨.٢٪) إلى(١٣.١٪).

ويلاحظ من الجدول السابق أن نسبة الذكور إلى الإناث في المجتمع الأصلي للدراسة تمثل أكثر من الضعف ضمن فئة المبحوث، ما يعطي دلالة على إمكانية تأثر صناعة القرار الإداري داخل الإدارة التعليمية برأي الذكور. ويوضح الشكل البياني التالي رقم (٢/١٧) نسبة الذكور إلى الإناث وفق متغير فئة أفراد العينة



شكل رقم (٢/١٧): توزيع العينة حسب متغير الجنس وفئة أفراد العينة

٢.١.٢. الوظيفة:

لم يكن بمقدور الباحث إجراء مقارنة الوظيفة بفئة أفراد العينة (المستويات التعليمية، والمراتب الوظيفية) لعدم التساوي في معيار شغل الوظائف المدرجة في الدراسة ضمن المجتمع الأصلي. ففي الوقت الذي لا يمكن شغل وظيفة (نائب وزير أو وكيل وزارة) من فئة المستويات التعليمية، حيث تخضع تلك الوظائف إلى تنظيم المراتب الوظيفية فقط، يمكن في الوقت ذاته شغل كافة الوظائف المدرجة في الدراسة من الذكور أو الإناث على حد سواء،

وهو ما دعا الباحث – في هذه الحالة فقط – إلى إجراء المقارنة للوظيفة وفق متغير الجنس.

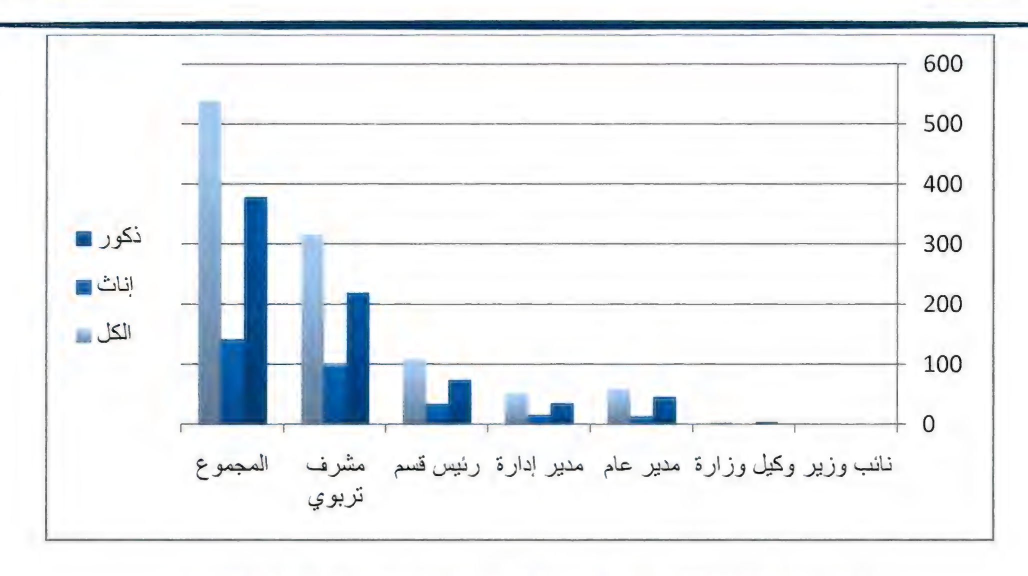
ويوضح الجدول التالي رقم(١/٨) التوزيع التكراري والنسبي للعينة وفق متغير الوظيفة والجنس، حيث بلغ عدد الذين يشغلون مناصب قيادية من فئة الذكور (٣٧٩) ذكراً في مقابل (١٦٠) أنثى، أي ما نسبته (٧٠.٣٪) من الذكور إلى (٢٩.٦٪) من الإناث، ما يشير إلى غلبة الذكور على المناصب القيادية في مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١/٨): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة والجنس

الوظيفة	الجنس				الكل	
	ذكور	%	إناث	%	التكرار	%
نائب وزير	١	١٠٠	–	٠	١	٠.١٨
وكيل وزارة	٤	١٠٠	–	٠	٤	٠.٧٤
مدير عام	٤٦	٧٧.٩	١٣	٢٢,٠٣	٥٩	١٠.٩
مدير إدارة	٣٥	٦٨,٦	١٦	٣١.٣	٥١	٩.٤
رئيس قسم	٧٤	٦٨,٥	٣٤	٣١,٤	١٠٨	٢٠.٠
مشرف تربوي	٢١٩	٦٩,٣	٩٧	٣٠,٦	٣١٦	٥٨.٦
المجموع	**٣٧٩**	**٧٠,٣**	**١٦٠**	**٢٩.٦**	**٥٣٩**	**١٠٠**

وبغض النظر عن التكرار الكلي لعدد شاغلي وظيفة مشرف تربوي ضمن عينة الدراسة فإن وظيفة رئيس قسم تأتي في المرتبة الأولى بتكرار كلي قوامه (١٠٨) ذكراً وأنثى ونسبة(٢٠.٠٪) من إجمالي عينة الدراسة، أي أن أثرهم يأتي بعد أثر وظيفة مشرف تربوي في عملية المواءمة مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية، يليهم المديرون العامون بعدد قدره (٥٩) ذكراً وأنثى ونسبة(١٠.٩٪)، ثم مديرو الإدارات بتكرار كلي وقدره (٥١) ذكراً وأنثى ونسبة (٩.٤٪).

وهذا يدل على أن عملية مواءمة الإدارة التعليمية مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية قد تتأثر وتؤثر برأي وحاجات ومتطلبات عمل وظائف (مشرف تربوي – رئيس قسم – مدير إدارة – مدير عام) نحو عملية التحول بصفة عامة. والشكل البياني التالي رقم (٢/١٨) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة والجنس.



شكل رقم (٢/١٨):توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة والجنس

٢.١.٣. مستوى التأهيل التعليمي:

يلاحظ من الجدول اللاحق رقم (١/٩) أن التكرار الكلي للحاصلين على درجة البكالوريوس هي الأكثر ضمن فئات المستوى التعليمي بعدد قدره (٣٦٤) ذكراً أي ما يعادل (٦٧.٥٪) من إجمالي عدد عينة الدراسة، يليهم الحاصلون على درجة الماجستير بعدد قدره (١١٣) ذكراً أي ما يعادل(٢١.٠٪)،ثم الحاصلون على درجة الدكتوراه بعدد إجمالي قدره(٦٢) ذكراً أي ما يعادل (١١.٥٪) من العدد الكلي لعينة الدراسة.

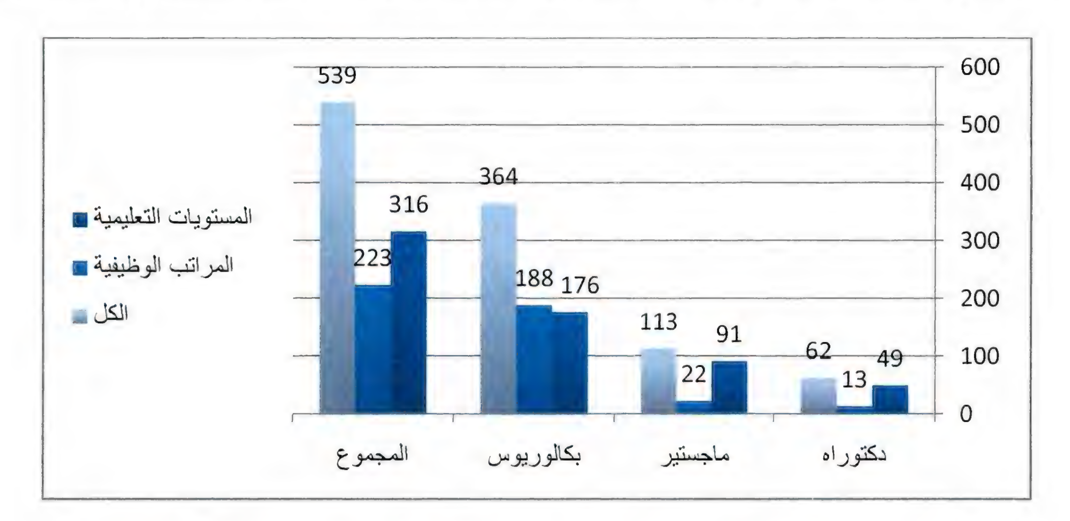
كما يلاحظ أيضاً أن الحاصلين على درجة البكالوريوس ضمن فئة المراتب الوظيفية هم الأعلى بنسبة بسيطة – بعدد(١٨٨) ذكراً أي ما يعادل(٣٤.٨٪) – من نظرائهم في فئة المستويات التعليمية – بعدد (١٧٦) ذكراً أي ما يعادل (٣٢.٦٪)،وفي المقابل فإن الحاصلين على درجة الماجستير والدكتوراه ضمن فئة المستويات التعليمية هم الأعلى من نظرائهم في فئة المراتب الوظيفية. ويتوقع جراء ذلك أن تنعكس تلك النتيجة على ترجيح كفة فئة المستويات التعليمية نحو سعة الإطلاع حول الإلمام بجوانب الإدارة التعليمية والقطاعات ذات الصلة بها أو تكوين الاتجاه الإيجابي نحو المواءمة مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

ويوضح الجدول التالي رقم(١/٩) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير مستوى التأهيل التعليمي وفئة المبحوث.

جدول رقم (١/٩): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير مستوى التأهيل التعليمي وفئة المبحوث

المستوى التعليمي	فئة المبحوث				الكل	
	المستويات التعليمية		المراتب الوظيفية		التكرار	%
	ك	%	ك	%		
دكتوراه	٤٩	٩,٠٩	١٣	٢,٠٤	٦٢	١١.٥
ماجستير	٩١	١٦,٨	٢٢	٤,٠٨	١١٣	٢٠.٩
بكالوريوس	١٧٦	٣٢,٦	١٨٨	٣٤,٨	٣٦٤	٦٧.٥
المجموع	٣١٦	٥٨,٥	٢٢٣	٤١,٣	٥٣٩	%١٠٠

وبإلقاء نظرة عامة نجد تبايناً في المستويات التعليمية للعينة ما يخدم أهداف الدراسة بالتعرف على آراء أفراد العينة من زاوية المستويات التعليمية. والشكل البياني التالي رقم (٢/١٩) يوضّح التباين في توزيع أفراد العينة وفق متغير مستوى التأهيل التعليمي وفئة المبحوث.



شكل رقم (٢/١٩): توزيع العينة حسب مستوى التأهيل التعليمي وفئة أفراد العينة

٢.١.٤. اللغة الثانية (الإنكليزية):

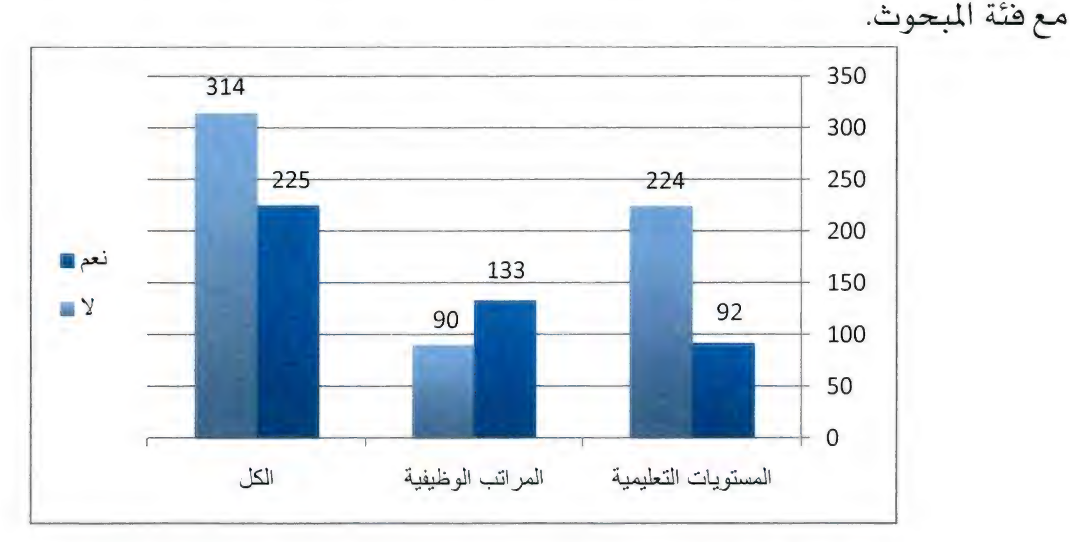
على الرغم من أن اللغة العربية تمثل اللغة الرئيسة – بل الوحيدة – التي تستخدم في كافة التعاملات الإدارية التعليمية والعملية التعليمية بصفة عامة، إلا أن إجادة اللغة الإنكليزية بالنسبة للعاملين في الإدارة التعليمية يفتح آفاقاً أمامهم للاطلاع على كل ما هو جديد في مجال الإدارة الحديثة، ومنها مجال الحكومة الإلكترونية، وبالتالي فإن إجادتها – أو عكس ذلك – ربما يؤثر إيجاباً أو سلباً في سعة إلمام أفراد العينة بمفاهيم الحكومة الإلكترونية أو تكوين رؤية حول سبل المواءمة مع تطبيقاتها.

ويوضح الجدول التالي رقم (١/١٠) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير إجادة اللغة الإنكليزية وفئة المبحوث.

جدول رقم (١/١٠): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير إجادة اللغة الإنكليزية

العبارة	فئة المبحوث				التكرار	%
	المستويات التعليمية		المراتب الوظيفية			
	ك	%	ك	%		
نعم	٩٢	١٧.٠٦	١٣٣	٢٤.٦	٢٢٥	٤١.٧
لا	٢٢٤	٤١.٥	٩٠	١٦.٦	٣١٤	٥٨.٢
المجموع	٣١٦	٥٨.٥٦	٢٢٣	٤١.٢	٥٣٩	٩٩.٩

وتشير بيانات الجدول السابق رقم(١/١٠) إلى أن غالبية أفراد العينة ممن لا يجيدون اللغة الإنكليزية هم من فئة المستويات التعليمية، إذ يبلغ عددهم (٢٢٤) فرداً في مقابل (٩٠) فرداً ضمن فئة المراتب الوظيفية أي ما نسبته (٤١.٥٪) إلى(١٦.٦٪)،وعكس هذه القراءة صحيح مع اختلاف القيم، إذ تشير بيانات الجدول نفسه إلى أن النسبة الأعلى ممن يجيدون اللغة الإنكليزية هم من فئة المراتب الوظيفية، حيث يبلغ عددهم (١٣٣) فرداً في مقابل (٩٢) فرداً ضمن فئة المستويات التعليمية، أي ما نسبته(٢٤.٦٪) إلى(١٧.٦٪)، وربما يستنتج من ذلك وفرة الفرصة المتاحة للتأهيل إلى إجادة اللغة الإنكليزية لفئة المراتب الوظيفية دون نظرائهم، أو الاعتقاد بعدم حاجة العاملين في مجال الإدارة التعليمية لإجادة اللغة الإنكليزية بحكم الطبيعة التي تتطلبها أعمالهم المرتبطة بلغة التعليم الرئيسة. والشكل البياني التالي رقم (٢/٢٠) يوضّح اختلاف التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب إجادة اللغة الإنكليزية بالمقارنة مع فئة المبحوث.



شكل رقم (٢/٢٠): توزيع العينة حسب إجادة اللغة الإنكليزية وفئة أفراد العينة

٢.١.٥. مدة الخدمة:

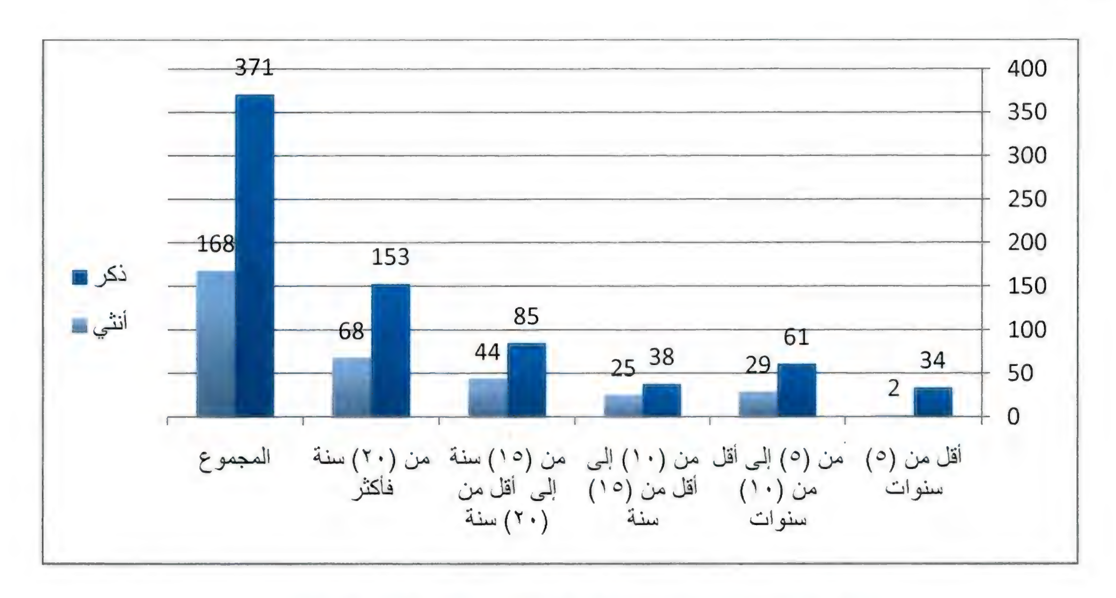
يسهم إلقاء الضوء على مدة خدمة أفراد العينة على رأس العمل في إعطاء مؤشرات عن مدى المدة الزمنية التي قضاها المبحوث في عمله والمدة المتبقية له حتى سن الانكفاء عن الخدمة (التقاعد)، ما يجعلنا نقدّر حجم الخبرات التي تحصّل عليها أو ضمه لدورات تأهيلية في مجال موضوع الدراسة على وجه التحديد،والمدة الزمنية المتبقية له في الخدمة، وبالتالي يمكن تحديد مدى امكانية الاستفادة منه، أو تطوير إمكاناته بإخضاعه لدورات تدريبية، ومن هذا المنطلق تأتي أهمية متغير مدة الخدمة.

جدول رقم (١/١١): توزع أفراد عينة الدراسة وفق متغيري مدة الخدمة والجنس

مدة الخدمة	ك	الجنس		المجموع
	%	ذكر	أنثي	
أقل من (٥) سنوات	ك	٣٤	٢	٣٦
	%	٩.٢	١.٢	٦.٧
من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات	ك	٦١	٢٩	٩٠
	%	١٦.٤	١٧.٣	١٦.٧
من (١٠) إلى أقل من (١٥) سنة	ك	٣٨	٢٥	٦٣
	%	١٠.٢	١٤.٩	١١.٧
من (١٥) سنة إلى أقل من (٢٠) سنة	ك	٨٥	٤٤	١٢٩
	%	٢٢.٩	٢٦.٢	٢٣.٩
من (٢٠) سنة فأكثر	ك	١٥٣	٦٨	٢٢١
	%	٤١.٢	٤٠.٥	٤١.٠
المجموع		٣٧١	١٦٨	٥٣٩

ويوضح الجدول السابق رقم (١/١١) المدة الكلية لخدمة المبحوث وفق متغير الجنس، حيث تشير التكرارات الإحصائية إلى أن أعلى مدة خدمة في كلا الجنسين تركزت في الفترة من (٢٠) سنة فأكثر بعدد قدره (٢٢١) ذكراً، أي ما يعادل(٤١.٠٪)، تليها الفترة من (١٥) سنة إلى أقل من (٢٠) سنة بعدد قدره (١٢٩) ذكراً، أي ما يعادل (٢٣.٩٪) من عدد المجموع الكلي للمفحوصين. ثم الفترة من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات بعدد قدره (٩٠) ذكراً وأنثى أي ما يعادل(١٦.٧٪) من عينة الدراسة. ويستنتج من ذلك أن المدد المتبقية من خدمات أفراد العينة كافية لإشراكهم في جهود تحويل الإدارة التعليمية من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني ومن ثم المواءمة مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

والشكل البياني التالي (٢/٢١) يبيّن التباين في توزع أفراد العينة تبعاً لمتغير الخدمة والجنس.



شكل رقم (٢/٢١):توزع العينة حسب متغير الخدمة والجنس

٢.٢. الخصائص المهنية لأفراد العينة:

٢.٢.١. التخصص الدراسي:

يوضح الجدول التالي رقم (١/١٢) توزع أفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص الدراسي وفئة المبحوث،

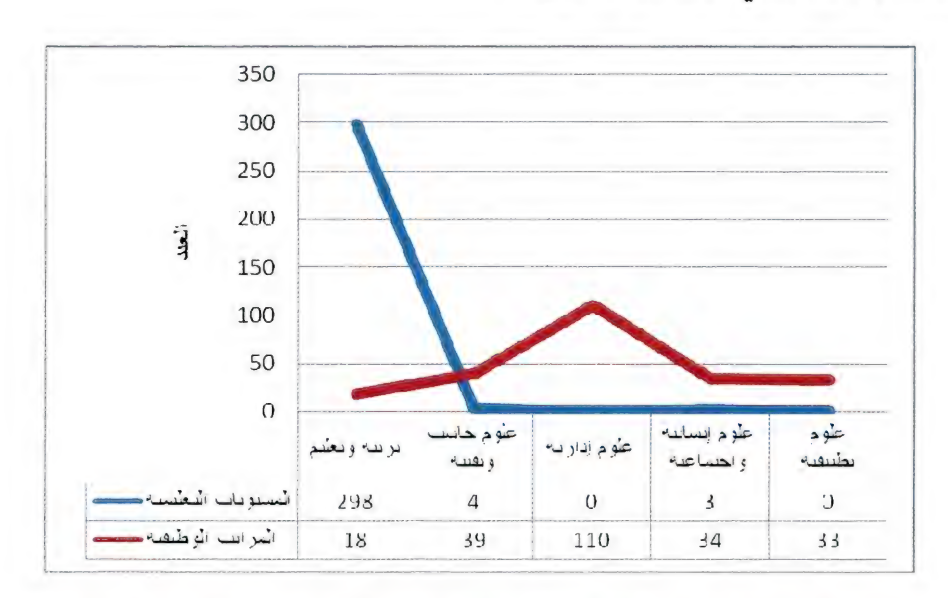
جدول رقم (١/١٢): توزع أفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص الدراسي وفئة المبحوث

التخصص الدراسي	فئة المبحوث				الكل	
	المستويات التعليمية		المراتب الوظيفية		التكرار	%
	ك	%	ك	%		
تربية وتعليم	٢٩٨	٩٤,٣	١٨	٥,٦	٣١٦	٥٨.٦
علوم حاسب وتقنية	٤	٩,٣	٣٩	٩٠,٦	٤٣	٧.٩
علوم إدارية	٠	٠	١١٠	١٠٠	١١٠	٢٠.٤
علوم إنسانية واجتماعية	٣	٨,١	٣٤	٩١,٨	٣٧	٦.٨
علوم تطبيقية	٠	٠	٣٣	١٠٠	٣٣	٦.١
المجموع					٥٣٩	٩٩.٨

وتشير بيانات الجدول السابق إلى أن النسبة الأعلى جاءت في تخصص (تربية وتعليم)، ضمن فئة المستويات التعليمية بعدد إجمالي قدره (٢٩٨)، وبنسبة (٩٤.٣٪)من التكرار الكلي

للتخصص الدراسي في مقابل (١٨) فرداً، ونسبة(٥.٦٪) لنفس التخصص في فئة المراتب الوظيفية، ولا غرابة في ذلك، حيث أن المجتمع الأصلي للدراسة والمؤسسة الإدارية التي تحتضنه تعمل في مجال التربية والتعليم، في حين جاءت النسبة الأقل في تخصص التربية والتعليم ضمن فئة المراتب الوظيفية بعدد قدره(١٨) فرداً، أي ما نسبته(٥.٦٪)، وهؤلاء هم الأفراد الذين تم تحويلهم إلى المراتب الوظيفية لسبب أو لآخر كالترقية أو بناء على طلب الموظف نفسه. وعلى الرغم من أن قلة المتخصصين في التربية والتعليم ضمن فئة المراتب الوظيفية تعد أمراً سلبياً من وجهة نظر الباحث، إلا أن ذلك يساعد في تعزيز الآراء والاتجاهات نحو مواءمة التعليم مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية، بسبب إلمام هذه النسبة بطبيعة التربية والتعليم واحتياجاتها الإدارية. وينسحب هذا التحليل على تخصص (علوم حاسب وتقنية)، حيث بلغ أعلى تكرار لهذا التخصص ضمن فئة المراتب الوظيفية بعدد قدره (٣٩) فرداً، أي ما يعادل(٩٠.٦٪) في مقابل (٤) أفراد، أي ما يعادل(٩.٣٪) ضمن فئة المستويات التعليمية من التكرار الكلي للتخصص.

ويرجع السبب في هذا التباين بين فئتي المبحوثين ضمن تخصص (علوم حاسب وتقنية) إلى أن النظام يسمح للمختصين في علوم الحاسب والتقنية بالإلتحاق في دورة تدريبية تسمح لهم بالتأهل لممارسة العمل التربوي والانضمام إلى فئة المستويات التعليمية،وهي ميزة في صالح الإدارة التعليمية. ويوضح الشكل البياني التالي رقم(٢/٢٢) التباين في عدد أفراد العينة وفقاً لمتغير الاختصاص الدراسي وفئة أفراد العينة



	تربية وتعليم	علوم حاسب وتقنية	علوم إدارية	علوم إنسانية واجتماعية	علوم تطبيقية
المستويات التعليمية	298	4	0	3	0
المراتب الوظيفية	18	39	110	34	33

شكل رقم (٢/٢٢):توزع العينة حسب متغير الاختصاص الدراسي وفئة أفراد العينة

٢.٢.٢. نوع تقنية المعلومات التي يستخدمها أفراد العينة:

تمثل نوعية التقنية التي يعمل عليها أفراد العينة أهمية بالغة بالنسبة إلى المتغيرات المهنية، فهي تعطي مؤشراً حول خبرة عينة الدراسة في مجالات استخدامات التقنية، كما أن عمل المبحوث من خلالها يدعم استقلالية آرائه وتوجهاته نحو إيجابياتها وسلبياتها ومتطلبات نجاحها.

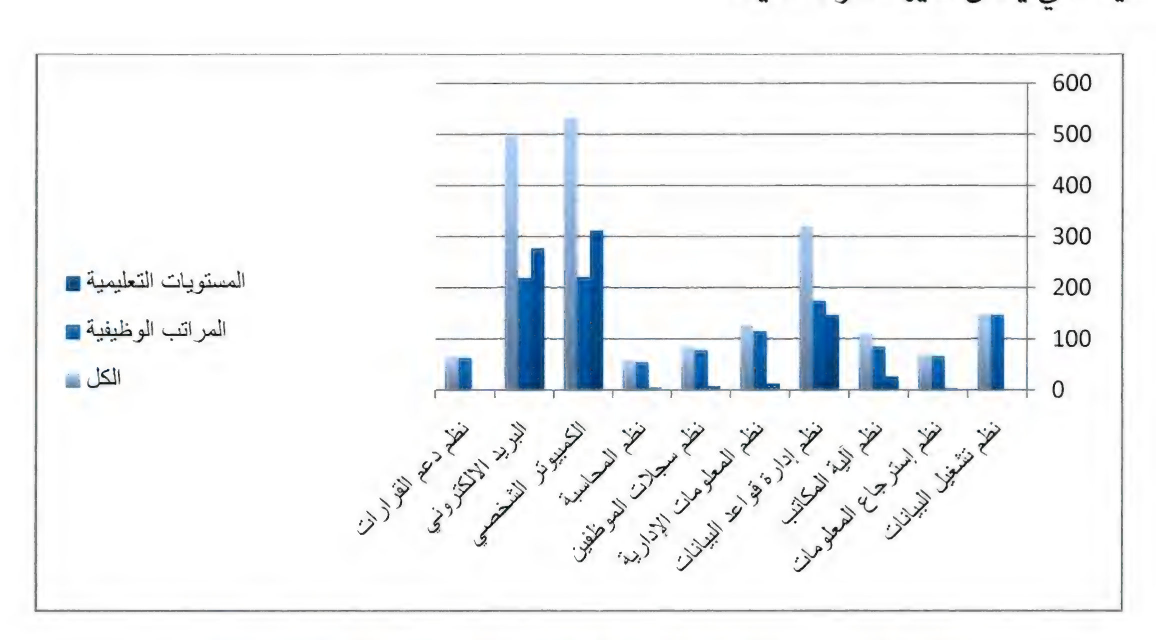
ويوضّح الجدول التالي (١/١٣) أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يمتلكون أجهزة (حاسب شخصية) حيث يبلغ عددهم (٥٣٢) فرداً أي ما يعادل(٩٨.٦٪)، وهذا دليل قوي على توافر الدعم الإداري فيما يتعلق بتأمين متطلبات العمل الإلكتروني يلي هذه النسبة من حيث الحجم امتلاك أفراد العينة لبريد إلكتروني.

جدول رقم (١/١٣): نوع تقنية المعلومات التي يستخدمها المبحوث في عمله

نوع تقنية المعلومات	فئة المبحوث				الكل	
	المستويات التعليمية		المراتب الوظيفية		التكرار	%
	ك	%	ك	%		
نظم تشغيل البيانات	٠	٠	١٤٧	٢٧.٧	١٤٧	٢٧.٧
نظم استرجاع المعلومات	٣	٠.٥٥	٦٦	١٢.٢	٦٩	١٢.٧٥
نظم آلية المكاتب	٢٦	٤.٨	٨٤	١٥.٥	١١٠	٢٠.٣
نظم إدارة قواعد البيانات	١٤٦	٢٧.٠٨	١٧٤	٣٢.٢	٣٢٠	٥٩.٢٨
نظم المعلومات الإدارية	١٢	٢.٢٢	١١٤	٢١.١	١٢٦	٢٣.٣٢
نظم سجلات الموظفين	٧	١.٢	٧٧	١٤.٢	٨٤	١٥.٤
نظم المحاسبة	٤	٠.٧٤	٥٤	١٠.٠١	٥٨	١٠.٧٥
الكمبيوتر الشخصي	٣١٢	٥٧.٨	٢٢٠	٤٠.٨	٥٣٢	٩٨.٦
البريد الإلكتروني	٢٧٧	٥١.٣	٢١٩	٤٠.٦	٤٩٦	٩١.٩
نظم دعم القرارات	٢	٠.٣٧	٦٢	١١.٥	٦٤	١١.٨٧
المجموع					**٥٣٩**	**%١٠٠**

كما تدل بيانات الجدول ذاته أن (٤٩٦) فرداً يمتلكون (بريداً إلكترونياً) يستخدمونه في عملهم أي ما نسبته(٩١.٩٪) من عينة الدراسة. وتأتي تقنية (نظم إدارة قواعد البيانات) في المرتبة الثالثة من حيث الأعلى استخداماً من قِبل أفراد العينة، حيث بلغ عدد أفراد العينة الذين يعملون على هذا النظام (٣٢٠) فرداً، أي ما يعادل(٥٩.٢٨٪) جُلّهم من فئة المراتب الوظيفية بعدد قدره (١٧٤) فرداً أي ما يعادل(٣٢.٢٪) من العدد الكلي للعاملين بنفس التقنية.

ويدرك الباحث أنها نتيجة طبيعية تفرضها سمة ومتطلبات الأعمال الإدارية المساندة التي تقوم بها فئة المراتب الوظيفية، فغالبية برامج الإدارة والمحاسبة وشؤون العاملين،.. وغيرها تعمل وفقاً لنظم قواعد البيانات،بينما بلغ عدد العاملين على أنظمة قواعد البيانات من فئة المستويات التعليمية (١٤٦) فرداً، أي ما يعادل(٢٧.٠٨٪)، ويدل ذلك على توظيف التربويين لقواعد البيانات في إدارة العملية التعليمية سواء داخل الصف الدراسي والمدرسة أم داخل إدارة العملية الإشرافية من خلال خزن واسترجاع ومعالجة البيانات والأرقام النصية والرقمية. وبصفة عامة فإن البيانات الإحصائية للجدول السابق تشير إلى أن ثقل الوزن النسبي لاستخدامات التقنية في عمل أفراد العينة لصالح فئة المراتب الوظيفية، حيث جاءت نسبة أفراد العينة في فئة المستويات التعليمية الذين يستخدمون التقنية في عملهم متدنية – بل ومعدومة تقريباً – لاسيّما في أنظمة تشغيل البيانات،ونظم استرجاع المعلومات،ونظم سجلات الموظفين). والشكل البياني التالي رقم (٢/٢٣) يوضّح التباين في توزيع أفراد العينة حسب نوع التقنية التي يعمل عليها أفراد العينة.



شكل رقم (٢/٢٣):توزيع أفراد العينة حسب نوع التقنية التي يعملون عليها

٢.٢.٣. التدريب على الحاسب الآلي:

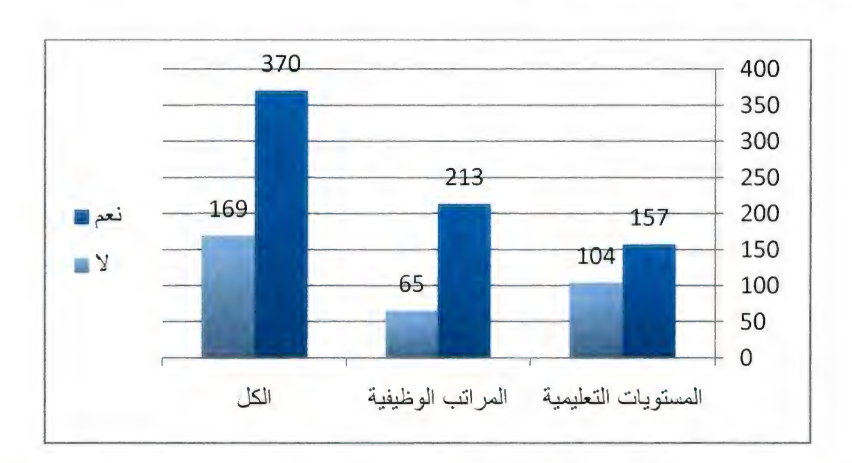
يوضح الجدول التالي رقم (١/١٤) استجابة أفراد العيّنة حول خضوعهم للتدرّب على تطبيقات الحاسب الآلي.

جدول رقم (١/١٤): استجابة أفراد العينة حول الخضوع للتدريب على تطبيقات الحاسب الآلي

العبارة	فئة المبحوث				التكرار	%
	المستويات التعليمية		المراتب الوظيفية			
	ك	%	ك	%		
نعم	١٥٧	٢٩.١	٢١٣	٣٩.٥	٣٧٠	٦٨.٦
لا	١٠٤	١٩.٢	٦٥	١٢.٠٥	١٦٩	٣١.٤
الكل					٥٣٩	١٠٠

وتدعم بيانات الجدول السابق (١/١٤) تفسير بيانات الجدول رقم (١/١٣) المتعلق باستخدام التقنية في عمل أفراد العينة،حيث بلغ عدد أفراد العينة الذين خضعوا للتدريب – أو لديهم خبرة – على الحاسب الآلي في فئة المراتب الوظيفية (٢١٣) فرداً، أي ما يعادل (٣٩.٥٪) من التكرار الكلي للذين أجابوا (بنعم)على متغير التدريب على الحاسب الآلي، في مقابل (١٥٧) فرداً وبنسبة(٢٩.١٪) في فئة المستويات التعليمية. أما نتيجة الذين أجابوا (**لا**) على المتغير نفسه، فقد أظهرت البيانات أن فئة المستويات التعليمية هم الأقل تدريباً بتكرار قدره (١٠٤) فرداً أي ما يعادل(١٩.٢٪) من العدد الكلي لأفراد العينة في كلتا الفئتين الذين أجابوا الإجابة نفسها (**لا**).

ومن وجهة نظر الباحث تعد هذه النتيجة أمراً منطقياً أظهرته نتائج الجدول رقم (١/١٣) حيث إن غالبية أفراد العينة في فئة المراتب الوظيفية يستخدمون التقنية في عملهم، وبالتالي فهم مستهدفون من قبل برامج التأهيل على الحاسب الآلي سواء كان ذلك باختيارهم أم بطريقة إلزامية. ويوضّح الشكل البياني التالي رقم (٢/٢٤) التباين في توزيع أفراد العينة حسب متغير التدريب على الحاسب الآلي



شكل رقم (٢/٢٤):توزيع العينة حسب متغير التدريب – أو الخبرة – على الحاسب الآلي

٢.٢.٤. الإلمام بمفاهيم الحكومة الإلكترونية:

أ- الأهمية النسبية للعبارات:

يوضح الجدول التالي رقم (١/١٥) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مفاهيم الحكومة الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/١٥): استجابات أفراد عينة الدراسة حول مفاهيم الحكومة الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
١٩	البريد الإلكتروني	ك	١٩٥	١٦٧	١٦٠	١٥	٢	٤.٠٠	موافق	٠.٩٠	١
		%	٣٦.٢	.٣١	٢٩.٧	٢.٨	٠.٤				
٤	الصف الدراسي الإلكتروني	ك	١٤٩	٢٠٨	١٥٦	٢٣	٣	٣.٨٨	موافق	٠.٨٨	٢
		%	٢٤.٦	٣٨.٦	٢٨.٩	٤.٣	٠.٦				
٦	التعليم والتدريب عن بعد	ك	١٣٢	١٩٩	١٨٧	٢١	–	٣.٨٢	موافق	٠.٨٥	٣
		%	٢٤.٥	٣٦.٩	٣٤.٧	٣.٩	–				
٨	قواعد البيانات	ك	١٥٠	١٧١	١٨٤	٣٢	٢	٣.٨١	موافق	٠.٩٢	٤
		%	٢٧.٨	٣١.٧	٣٤.١	٥.٩	٠.٤				
٢١	الشبكة العنكبوتية(الويب)	ك	٨٦	٢٥٤	٨٨	٩٦	١٥	٣.٥٦	موافق	١.٠٤	٥
		%	١٦.٠	٤٧.١	١٦.٣	١٧.٨	٢.٨				
٩	تحميل البيانات والمعلومات من الإنترنت	ك	٦٨	١٩٠	٢٣٣	٤٢	٦	٣.٥٠	موافق	٠.٨٥	٦
		%	١٢.٦	٣٥.٣	٤٣.٢	٧.٨	١.١				
١٥	المستندات الإلكترونية	ك	٧٠	١٧٧	٢٥٠	٣٧	٥	٣.٥٠	موافق	٠.٨٤	٧
		%	١٣.٠	٣٢.٨	٤٦.٤	٦.٩	٠.٩				
٥	السبورة الذكية	ك	٧٠	١٨١	٢٤٤	٣٦	٨	٣.٥٠	موافق	٠.٨٦	٨
		%	١٣.٠	٣٣.٦	٤٥.٣	٦.٧	١.٥				
١٢	سلبيات الحكومة الإلكترونية.	ك	٦١	١٤٢	٢٧٣	٥٢	١١	٣.٣٥	لا أدري	٠.٨٨	٩
		%	١١.٣	٢٦.٣	٥٠.٦	٩.٦	٢.٠				
١٠	برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية((يسرّ) Yesser).	ك	٥٠	١٥٤	٢٧٠	٦١	٤	٣.٣٤	لا أدري	٠.٨٣	١٠
		%	٩.٣	٢٨.٦	٥٠.١	١١.٣	٠.٧				
٧	بنك المعلومات	ك	٤٧	١٤٧	٢٧٩	٦٣	٣	٣.٣٢	لا أدري	٠.٨١	١١
		%	٨.٧	٢٧.٣	٥١.٨	١١.٧	٠.٦				
٢٤	خصوصية وسرية المعلومات.	ك	٥٨	١٨٢	١٥٩	١٢١	١٩	٣.٢٦	لا أدري	١.٠٣	١٢
		%	١٠.٨	٣٣.٨	٢٩.٥	٢٢.٤	٣.٥				
١٧	الدفع الإلكتروني	ك	٥٣	٢٠١	١٠٠	١٤١	٤٤	٣.١٤	لا أدري	١.١٦	١٣
		%	٩.٨	٣٧.٣	١٨.٦	٢٦.٢	٨.٢				
٢	الإدارة الإلكترونية	ك	٨١	١٩٧	٤٧	١٣٣	٨١	٣.١٢	لا	١.٣٤	١٤

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
		%	١٥.٠	٣٦.٥	٨.٧	٢٤.٧	١٥.٠		أدري		
١	الحكومة الإلكترونية.	ك	٦٣	١٣٧	١٤٨	١٣٦	٥٥	٣.٠٣	لا أدري	١.١٨	١٥
		%	١١.٧	٢٥.٤	٢٧.٥	٢٥.٢	١٠.٢				
٣	الإدارة التعليمية الإلكترونية	ك	٦٧	١٨٦	٤٨	١٦٢	٧٦	٣.٠١	لا أدري	١.٣١	١٦
		%	١٢.٤	٣٤.٥	٨.٩	٣٠.١	١٤.١				
١١	إيجابيات الحكومة الإلكترونية	ك	٦٣	١٧٠	٦٨	١٦٢	٧٦	٢.٩٧	لا أدري	١.٢٨	١٧
		%	١١.٧	٣١.٥	١٢.٦	٣٠.١	١٤.١				
١٤	مقومات الحكومة الإلكترونية	ك	٣٦	٩٦	٢٤٥	١٢٩	٣٣	٢.٩٥	لا أدري	٠.٩٦	١٨
		%	٦.٧	١٧.٨	٤٥.٥	٢٣.٩	٦.١				
١٨	الأرشفة الإلكترونية	ك	٥٦	١٥٩	٦٩	١٩٨	٥٧	٢.٩٢	لا أدري	١.٢٢	١٩
		%	١٠.٤	٢٩.٥	١٢.٨	٣٦.٧	١٠.٦				
١٣	أبعاد الحكومة الإلكترونية	ك	٥٩	١٤٥	٨٤	١٩٨	٥٣	٢.٩٢	لا أدري	١.٢١	٢٠
		%	١٠.٩	٢٦.٩	١٥.٦	٣٦.٧	٩.٨				
٢٠	البوابة الإلكترونية	ك	٥٣	١٣٨	١٠٨	١٨٨	٥٢	٢.٩١	لا أدري	١.١٧	٢١
		%	٩.٨	٢٥.٦	٢٠.٠	٣٤.٩	٩.٦				
٢٢	الإدارة بلا أوراق	ك	٤٩	١٣٥	١١٠	١٨٠	٦٥	٢.٨٦	لا أدري	١.١٩	٢٢
		%	٩.١	٢٥.٠	٢٠.٤	٣٣.٤	١٢.١				
٢٣	الأمن المعلوماتي	ك	٤٣	١٣٩	١٢٩	١٤٩	٧٩	٢.٨٥	لا أدري	١.١٩	٢٣
		%	٨.٠	٢٥.٨	٢٣.٩	٢٧.٦	١٤.٧				
١٦	التوقيع الإلكتروني	ك	٥٩	١٣٨	٤٢	٢٤٧	٥٣	٢.٨٢	لا أدري	١.٢٣	٢٤
		%	١٠.٩	٢٥.٦	٧.٨	٤٥.٨	٩.٨				
المتوسط العام								٣.٢٦	لا أدري	٠.٦١	

ومن خلال قراءة البيانات وتفحّصها يلاحظ أن استجابة عينة الدراسة حول الإلمام بمفاهيم الحكومة الإلكترونية أتت بدرجة (**موافق**) في العبارات (١٩، ٤، ٦، ٨، ٢١، ٩، ١٥، ٥)، وأتت بدرجة (**لا أدري**) في بقية العبارات. ويستنتج من ذلك إلمام أفراد العينة بمفاهيم التعلم أو الإدارة الإلكترونية التي لها صلة غير مباشرة ببيئة الحكومة الإلكترونية، بينما قلت درايتهم ببقية المفاهيم التي تشير إلى الحكومة الإلكترونية بشكل مباشر، أو المفاهيم التي تدل على الجهات ذات العلاقة بالحكومة الإلكترونية في النطاق الجغرافي لموضوع الدراسة، وتدل هذه النتائج على حاجة أفراد العينة إلى مزيد من الاطلاع والتثقيف حول موضوعات الحكومة الإلكترونية، ما يمكن تأكيده من نتيجة المتوسط العام لإجابات

أفراد العينة، حيث أتت بنسبة (٣,٢٦)، ما يعني أن قرار أفراد العينة حول الإلمام العام بمفاهيم الحكومة الإلكترونية قد جاء بدرجة (**لا أدري**).

ب- دراسة آراء أفراد العينة:

يوضح الجدول التالي رقم(١/١٦) استجابات فئتي أفراد العينة حول مفاهيم الحكومة الإلكترونية المختلفة مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/١٦): يوضح استجابات فئتي المفحوصين حول مفاهيم الحكومة الإلكترونية المختلفة مرتبة تنازليا حسب دليل الموافقة

م	العبارات	دليل الموافقة لفئة أفراد العينة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
١٩	البريد الإلكتروني	٣.٤	٤.٤	٤
٤	الصف الدراسي الإلكتروني	٤	٣.٧	٣.٨٨
٦	التعليم والتدريب عن بعد	٤	٣.٦	٣.٨٢
٨	قواعد البيانات	٣.٥	٤.١	٣.٨١
٢١	الشبكة العنكبوتية (الويب)	٣	٤	٣.٥٦
٩	تحميل البيانات والمعلومات من الإنترنت	٢.٢	٤.٨	٣.٥
١٥	المستندات الإلكترونية	٢.٧	٤.٣	٣.٥
٥	السبورة الذكية	٣	٤.١	٣.٥
١٢	سلبيات الحكومة الإلكترونية.	٢.٩	٣.٨	٣.٣٥
١٠	برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية((يسرّ) Yesser).	٢.٩	٣.٧	٣.٣٤
٧	بنك المعلومات	٣	٣.٦	٣.٣٢
٢٤	خصوصية وسرية المعلومات.	٣.٣	٣.٢	٣.٢٦
١٧	الدفع الإلكتروني	٣.٣	٢.٩	٣.١٤
٢	الإدارة الإلكترونية	٢.٩	٣.٣	٣.١٢
١	الحكومة الإلكترونية.	٣	٣	٣.٠٣
٣	الإدارة التعليمية الإلكترونية	٢.٩	٣.١	٣.٠١
١١	إيجابيات الحكومة الإلكترونية	٣.٩	٢	٢.٩٧
١٤	مقومات الحكومة الإلكترونية	٤	١.٩	٢.٩٥
١٨	الأرشفة الإلكترونية.	٢.٩	٢.٩	٢.٩٢
١٣	أبعاد الحكومة الإلكترونية	٣.٨	٢	٢.٩٢
٢٠	البوابة الإلكترونية.	٣	٢.٨	٢.٩١
٢٢	الإدارة بلا أوراق.	٣	٢.٧	٢.٨٦
٢٣	الأمن المعلوماتي.	٣	٢.٦	٢.٨٥
١٦	التوقيع الإلكتروني.	٣.٢	٢.٤	٢.٨٢
	قيمة دليل الموافقة النهائية	**٣,٥٤**	**٣,٣٣**	**٣,٢٦**

م	العبارات	دليل الموافقة لفئة أفراد العينة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
	درجة الموافقة(القرار)	موافق	لا أدري	لا أدري
	قيمة دليل الموافقة	٣,٣٧		
	درجة الموافقة (القرار النهائي)	لا أدري		

وتشير بيانات الجدول السابق إلى أن فئة أفراد العينة ضمن المستويات التعليمية قد حصلوا على دليل موافقة أعلى من فئة المراتب الوظيفية، حيث بلغت قيمة دليل الموافقة (**٣,٥٤٪**) أي أن القرار أتى بدرجة (**موافق**)، ما يعني أن فئة المراتب الوظيفية قد جاءت ثانياً حيث بلغت قيمة الدليل لديهم نسبة (**٣,٣٣٪**)، أي أن القرار أتى بدرجة (**لا أدري**)، بينما جاءت قيمة دليل الموافقة لكافة عبارات المحور(**٣,٢٦ ٪**) ما يعني أن قرار أفراد العينة قد جاء بدرجة (**لا أدري**).

ويعزى هذا التباين _من وجهة نظر الباحث _ إلى ارتفاع استجابات أفراد العينة في فئة المستويات التعليمية نحو العبارات التي تقيس مفاهيم الحكومة الإلكترونية – غير المباشرة – المتعلقة بالتعليم والإدارة الإلكترونية أو المفاهيم المتعلقة بالإنترنت، بينما انخفضت استجابات كلتا فئتي أفراد العينة نحو العبارات الأخرى كافة. ومن واقع هذه القيم – كما اتضح في الجدول – نلاحظ أن قيمة دليل الموافقة لفئتي أفراد العينة قد بلغ نسبة (**٣,٣٧٪**)، ما يعني أن القرار العام لكافة عينة الدراسة قد جاء بدرجة (**لا أدري**)، وهذا يدل على أن هناك عدم وضوح لدى عينة الدراسة حول مفاهيم الحكومة الإلكترونية.

ويفترض الباحث أسباب عديدة أدت إلى هذه النتيجة، منها أنه ربما لا تكون هناك برامج تثقيفية مؤثرة في مجال الحكومة الإلكترونية تحيط بأفراد عينة الدراسة سواء كانت من داخل الإدارة التعليمية أم من الجهات المعنية. وفيما لو وجدت جهود نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم فإن هذه الجهود غير مؤثرة أو فعّالة.

ثانياً: مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين – أساسي وثانوي – للحصول على البيانات، فقد مثّلت الاستبانة والزيارات الميدانية للحدود المكانية والمقابلات المباشرة مع بعض أفراد عيّنة الدراسة مصدراً أساسياً للبيانات المستخدمة في الوصول إلى النتائج حول بعض أهداف الدراسة، إضافة إلى حصول الباحث على قواعد بيانات موظفي جهاز الوزارة ضمن مجتمع الدراسة، مصنفة وفق المستوى أو المرتبة الوظيفية ومكانها، ما سهّل على الباحث عملية

تحديد المجتمع الأصلي للدراسة واختيار عينتها. كما شكّلت الإحصاءات والكتب والمراجع والدراسات المنشورة وغير المنشورة وحضور الباحث لعدد من المؤتمرات العلمية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية أو التعليم من بُعد مصدراً ثانوياً للحصول على البيانات، ومن تلك المؤتمرات ما يأتي:

١) المؤتمر الخامس لتطبيقات الخدمات الحكومية *الإلكترونية* الموجهة للمواطنين الذي عقد في دمشق (٢٠٠٨).
٢) المنتدى الخامس عشر للخدمات والحكومة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي (٢٠٠٨).
٣) المؤتمر السادس للمفهوم الجديد للإدارة العامة وعلاقته بالحكومة الإلكترونية عقد في دبي(٢٠٠٩).

ثالثاً: أسلوب الدراسة ومنهجها:

اقتضت طبيعة الدراسة استخدام منهجيات بحثية عديدة لتحقيق أهدافها، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتعرّف معوقات ومتطلبات تطبيقات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية بجهاز وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية. والمنهج الوصفي كما عرّفه عبيدات(٢٠٠٢) بأنه" دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في أرضها ووصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها كماً وكيفاً"، (عبيدات، ٢٠٠٢، ٢٤٧).

كما طبّق الباحث نظم إعادة الهندسة للوصول إلى تصميم نموذج الدراسة وإجراءاته ، إذ تعد نظم إعادة الهندسة بمثابة منهج علمي يستخدم في التطوير الإداري. فقد عرّف مرسي(٢٠٠٣) منهج إعادة الهندسة بأنه " إعادة التصميم السريع والجذري للعمليات الإدارية والاستراتيجية ذات القيمة، وكذلك للنظم والسياسات والهياكل التنظيمية المساندة"، (مرسي، ٢٠٠٣، ٦٩). وإعادة تصميم العمليات الإدارية من أساسيات تصميم البوابات الإلكترونية.

وإضافة لذلك، استعان الباحث أيضاً بمعايير برنامج (يسرّ Yesser) لتصميم البوابات الإلكترونية، ومنهجية إعادة تصميم إجراءات الخدمات الحكومية في البرنامج ذاته. وتهدف تلك المعايير إلى تزويد مديري تقنية المعلومات والاتصالات في القطاعات الحكومية بمعلومات

شاملة لأفضل الممارسات (Best Practices)، لتصميم وتطوير نموذج قياسي للبوابات الإلكترونية الحكومية وإداراتها .(Best Practices in Yesser, 2006, P: 4)

كما تهدف منهجية إعادة تصميم إجراءات الخدمات الحكومية، وفق ما أشارت إليه نشرة برنامج (يسرّ 2007) إلى تقديم الدعم والمساندة لمديري وموظفي إدارات تقنية المعلومات في القطاع الحكومي لفهم واستيعاب خطوات إعادة تصميم إجراءات الخدمات الحكومية، والتي بدورها تمثل متطلباً لتصميم البوابات الإلكترونية، (نشرة برنامج يسرّYesser، ٢٠٠٧، ٦).

١. خطوات تطبيق الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث الإجراءات الآتية:

١.١. تحديد الإطار النظري.

حتى يحدد الباحث مسار الإطار النظري الذي سوف يخوض فيه نظر أولاً إلى أدبيات الحكومة الإلكترونية، كونها البيئة التي ستعمل فيها الإدارة التعليمية. ثم قام بعد ذلك بتحديد موضوعات الإطار النظري مستنداً إلى متطلبات تحوّل الإدارة التعليمية التقليدية إلى بيئة العمل الإلكترونية.

١.٢. إعداد أداة الدراسة واختيار العيّنة.

راجع الباحث العديد من الدراسات، واطلع على أدواتها، ثم انتهى إلى استخدام الاستبانة كأداة بحثية، حيث لجأ إلى مواءمة بعض الاستبانات التي راجعها حتى تتناسب مع أهداف الدراسة الحالية، (انظر ص١٢،و١٥٧- ١٥٨،و ١٧٨- ١٨٤).

١.٣. تطبيق إجراءات ومعايير برنامج (يسرّ) لتصميم البوابات الإلكترونية.

قام الباحث بمراجعة عدة وثائق لبرنامج (يسرّ)، احتوت على معايير وإجراءات تصميم البوابات الإلكترونية، وأخذ بها أثناء تصميم النموذج المقترح للدراسة.

١.٤. إعداد خطة تصميم نموذج الدراسة وتحكيمه.

بعد أن اطلع الباحث على أدبيات الدراسة في مجال نظم المعلومات والاتصال، وتصميم المواقع الإلكترونية،وإعادة هندسة الإجراءات الإدارية، ومعايير برنامج (يسرّ)،أعد الباحث خطة مبدئية لتصميم نموذج الدراسة شرح فيها الهدف من الدراسة،والخطوات التي سوف يتبعها أثناء عملية التصميم، ثم أعد الباحث استمارة لتحكيم الخطة، وقام بتوزيعها

على عدد من المختصين في مجالات الإدارة العامة، ونظم المعلومات،وتصميم المواقع الإلكترونية،والإدارة التعليمية، انظر الملحق رقم (٢و٦). وفي ضوء ملاحظاتهم وآرائهم وتعديلاتهم، قام الباحث بوضع خطة التصميم للنموذج المقترح للدراسة.

١.٥. اختيار فرق العمل المساندة.

تطلب تطبيق بعض مراحل تصميم النموذج المقترح للدراسة تشكيل أربع فرق مساندة،حيث اختار _ وفق معايير محددة _ (٦) ستة من المختصين وذوي العلاقة في كل فريق،انظر الملحق رقم(٣)، لمساندة الباحث أثناء اتخاذ القرار حول مدى أهمية المتطلبات والإجراءات المطلوبة لكل خدمة من الخدمات التي رشّحها الباحث ضمن النموذج. انظر الفصل الثامن،ص (٢٤٦).

١.٦. تحليل البيانات ومعالجتها باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية المناسبة للحصول على النتائج.

١.٧. عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها.

١.٨. تقديم المقترحات في ضوء نتائج الدراسة.

١.٩. تطبيق الخطوات التنفيذية لتصميم النموذج.

في ضوء الإطار النظري، ونتائج الدراسة،قام الباحث بإسقاط خطوات التحّول إلى الإدارة الإلكترونية على الإدارة التعليمية، ثم وضع هيكلاً من (٥) خطوات لتنفيذ الجانب النظري من تصميم النموذج المقترح للدراسة. انظر الفصل الثامن،ص (٢٤٩).

١.١٠. إعداد كراس المواصفات الفنية (Request For Proposal RFP) لتصميم النموذج المقترح وفق الخطة المحكّمة، ونتائج الدراسة.

١.١١. محاكاة النموذج بعد تصميمه على الحاسوب عبر برنامج (Web browser).

بعد أن أكمل الباحث تطبيق خطوات عملية التحّول، ورسم مسار الأتمتة لكل خدمة من الخدمات المرشحة، وتحديد كراس الموصفات الفنية، استعان بأحد المختصين في تصميم المواقع الإلكترونية لمحاكاة النموذج كما سوف يظهر للمستفيدين على متصفّح الإنترنت. (انظر الملحق رقم ٧)

٢. أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

كما قام الباحث بترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، استناداً إلى مقياس ليكرت الخماسي(Likert- Scale) لتحديد طول الخلايا(الحدود الدنيا والعليا) وحساب المدى (٥- ١=٤)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي(٤/٥= ٠.٨٠). وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية. والجدول التالي رقم (١/١٧) يوضح حدود درجات الموافقة حسب المتوسط الحسابي والنسبة.

الجدول رقم (١/١٧): حدود درجات الموافقة حسب المتوسط الحسابي والنسبة

درجات الموافقة	دليل الموافقة	
	حدود المتوسط الحسابي	النسبة
موافق بشدة	٥.٠٠-٤.٢١	%١٠٠-٨٠
موافق	٤.٢٠-٣.٤١	%٧٩.٩٩-٧٠
لا أدري	٣.٤٠-٢.٦١	%٦٩.٩٩-٥٠.٠١
غير موفق	٢.٦٠-١.٨١	%٥٠-٤٠
غير موافق إطلاقا	١.٨٠-١.٠٠	%٣٩.٩٩-٢٠

وتبعاً لذلك تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرّف على الخصائص الشخصية والوظيفية لمفردات عينة الدراسة وتحديد استجابات مفرداتها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تضمنتها أداة الدراسة. ولغرض تحليل البيانات المجمّعة استعان الباحث بالمقاييس الإحصائية التالية:

١) المتوسط الحسابي الموزون المرجح (Weighted Mean)، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المقياس، والهدف منه ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

٢) المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات)، والهدف منه ترتيب

المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

٣) الانحراف المعياري (Standard Deviation)، لتعّرف مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات المقياس، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات أداة الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات، وانخفض تشتتها داخل المقياس.

٤) اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-test) لتعّرف ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات مفردات عينة الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى فئتين.

٥) اختبار (ف) تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)،لتعّرف ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات عينة الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى أكثر من فئتين .

٦) اختبار شيفيه (Scheffé's test)،لتعّرف اتجاه صالح الفروق نحو أي فئة من فئات المتغيرات التي تنقسم إلى أكثر من فئتين، وذلك إذا ما أظهر اختبار تحليل التباين الأحادي وجود فروق بين فئات هذه المتغيرات.

٢. وصف الأداة:

مثّلت الاستبانة مصدراً أساسياً للحصول على البيانات التي تحتاج إليها الدراسة لتحقيق أهدافها، في ظل الافتقار إلى المعلومات والبيانات المرتبطة بموضوع الدراسة، ولذا كان من المهم أن تبنى وفق الأسس العلمية التي تغطي محاور الدراسة كافة.

ويعاب على الاستبانات في المجالات البحثية للعلوم التقنية على وجه العموم، وبشكل خاص في مجال تقنية الحاسوب طولها النسبي بالمقارنة مع مثيلاتها في العلوم البحثية الأخرى، ويرجع السبب في ذلك إلى كثرة المفردات واختلاف مدلولاتها تبعاً لاستخداماتها وأماكن توظيفها أو سياقها الوصفي، ووفقاً لهذه المعطيات قام الباحث بالاطلاع على العديد من

الاستبانات التي تناولت موضوعات ذات صلة بالحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها كما في دراسة كل من (خاشقجي،٢٠٠٧؛ وأبو مغايض،٢٠٠٦؛ ودرويش،٢٠٠٥)، ثم قام بمواءمتها بحسب خبرته في مجال عمله وإلمامه بأهداف دراسته حتى وصل إلى الاستبانة المناسبة التي استخدمها في الدراسة الحالية. وقد حاول الباحث اختصارها – قدر المستطاع – خلال مرحلة تحكيمها بما لا يضر بمستوى الشمولية التي تحتاج إليها الدراسة، وفيما يأتي عرض لمحتوى الاستبانة:

٢.١. البيانات الأولية:

تضمنت البيانات الأولية متغيرات عديدة على شكل أسئلة، منها ما هو وحيد الإجابة مثل السؤال عن:(الجنس – الوظيفة – المستوى التعليمي – التخصص الدراسي – إجادة اللغة الإنكليزية – التدريب على الحاسب الآلي)، ومنها ما هو متدرّج الإجابة مثل السؤال عن:(الإلمام بمفاهيم الحكومة الإلكترونية – تطبيقات الحاسوب التي يعمل عليها أفراد العينة).

٢.٢. البيانات الموضوعية:

قسّمت البيانات الموضوعية للاستبانة إلى ستة محاور، واحتوت على (٩٤) عبارة، وجاءت موزّعة على النحو الآتي:

٢.٢.١. المحور الأول: مدى إمكانية تطبيق الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية واشتمل على (١٦) عبارة.

٢.٢.٢. المحور الثاني: المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية واشتمل على (٢٢) عبارة.

٢.٢.٣. المحور الثالث: مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية واشتمل على (١٥) عبارة.

٢.٢.٤. المحور الرابع: مدى توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية واشتمل على (١٢) عبارة.

٢.٢.٥. المحور الخامس: معرفة المبحوث ببرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ) واشتمل على (١١) عبارة.

٢.٢.٦. المحور السادس: البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم واشتمل على (١٨) عبارة. انظر الملحق رقم (٥)

وتطلبت المحاور جميعها الإجابة عنها وفق مقياس ليكرت الخماسي(Likert- Scale) كما هو موضّح في الجدول رقم (١/١٨)

الجدول رقم (١/١٨): القيمة الرمزية والدلالة المعنوية لدرجات الموافقة كما وردت في أداة الدراسة

م	درجات الموافقة	القيمة الرمزية	الدلالة المعنوية
١.	موافق بشدة	٥	تعني أن فرد العينة يتفق بشدة مع ما ورد في العبارة باختلاف المحور المراد قياسه
٢.	موافق	٤	تعني أن فرد العينة يتفق مع ما ورد في العبارة باختلاف المحور المراد قياسه
٣.	لا أدري	٣	تعني أن فرد العينة غير متأكد من مدى التطبيق من عدمه
٤.	غير موافق	٢	تعني أن فرد العينة لا يتفق مع ما ورد في العبارة باختلاف المحور المراد قياسه
٥.	غير موافق إطلاقاً	١	تعني أن فرد العينة لا يتفق بتاتاً مع ما ورد في العبارة باختلاف المحور المراد قياسه

٣. اختبار صدق وثبات نتائجها:

٣.١. صدق الأداة:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه،(العساف، ١٩٩٥، ٤٢٩)، كما يُقصد "بالصدق " أيضاً شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات ،٢٠٠١، ١٧٩). وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة على النحو الآتي:

٣.١.١. الصدق الظاهري:

لتعّرف مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرض الأداة _في صورتها الأولية_ على عدد من أساتذة الجامعات في كل من سورية والسعودية،انظر الملحق رقم(٤)، وقد أجرى السادة المحكّمون تعديلاتهم وإضافاتهم عليها، وكان من أبرزها ما يأتي:

٣.١.١.١. حذف تفاصيل تصنيف المستويات التعليمية وتصنيف المراتب الوظيفية، والاكتفاء بالسؤال عن التصنيف الوظيفي العام فقط.

٣.١.١.٢. دمج فقرة السؤال عن استخدام الحاسب الآلي بفقرة الخضوع للتدريب على استخدام الحاسب الآلي.

٣,١,١,٣. حذف فقرة السؤال عن نوعية الدورات التي خضعت لها أفراد العيّنة في مجال الحاسب الآلي.

٣,١,١,٤. حذف (٣) فقرات من المحور الأول.

٣,١,١,٥. حذف (٩) فقرات من المحور الثاني.

٣,١,١,٦. حذف (٥) فقرات من المحور الرابع.

٣,١,١,٧. حذف (١) فقرة واحدة من المحور الخامس.

٣,١,١,٨. استبدال مقترحات التطوير بإضافة فقرات حول بوابة الوزارة التعليمية في وضعها القائم(الحالي).

٣,١,١,٩. إضافة مفتاح الإستبانة لأهم المصطلحات الواردة في متنها.

. وفي ضوء آرائهم قام الباحث بإعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية،والملحق رقم (٥) يوضح الاستبانة في صورتها النهائية.

٣.١.٢. صدق الاتساق الداخلي:

بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة قام الباحث بتطبيقها ميدانياً على العينة،قام الباحث بحساب معامل الارتباط (Pearson product-moment correlation coefficient) لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما توضح ذلك الجداول الآتية. وتم تقريب الأرقام إلي رقمين عشريين للاختصار. والجداول التالية من الرقم (١/٨) إلى الجدول رقم(١/١٩) توضح معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لعبارات المحاور بالدرجة الكلية بكل محور على حدة.

الجدول رقم (١/١٩):معاملات ارتباط (Pearson) لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	**٠.٦١	٩	**٠.٤٩
٢	**٠.٥٤	١٠	**٠.٥٤
٣	**٠.٥٩	١١	**٠.٥٥
٤	**٠.٦٤	١٢	**٠.٦٢
٥	**٠.٧٢	١٣	**٠.٦٨
٦	**٠.٧١	١٤	**٠.٧٨
٧	**٠.٦٢	١٥	**٠.٧٩

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
٨	**٠.٦٠	١٦	**٠.٦٤

يلاحظ ❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

الجدول رقم (١/٢٠) : معاملات ارتباط (Pearson) لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١٧	**٠.٥٨	٢٨	**٠.٥٦
١٨	**٠.٨١	٢٩	**٠.٦٣
١٩	**٠.٥٦	٣٠	**٠.٥٧
٢٠	**٠.٦٥	٣١	**٠.٥٤
٢١	**٠.٥٨	٣٢	**٠.٧٨
٢٢	**٠.٥٣	٣٣	**٠.٥٩
٢٣	**٠.٦٠	٣٤	**٠.٧٦
٢٤	**٠.٥٤	٣٥	**٠.٧٥
٢٥	**٠.٥٩	٣٦	**٠.٥٢
٢٦	**٠.٦٢	٣٧	**٠.٥٠
٢٧	**٠.٦٨	٣٨	**٠.٥٦

يلاحظ ❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

الجدول رقم (١/٢١): معاملات ارتباط (Pearson) لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
٣٩	**٠.٦٢	٤٧	**٠.٥٦
٤٠	**٠.٥٢	٤٨	**٠.٦٣
٤١	**٠.٦٤	٤٩	**٠.٥٤
٤٢	**٠.٧٧	٥٠	**٠.٥٧
٤٣	**٠.٧٢	٥١	**٠.٧٦
٤٤	**٠.٥٢	٥٢	**٠.٨٠
٤٥	**٠.٥٣	٥٣	**٠.٧٧
٤٦	**٠.٦١	–	–

يلاحظ ❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

الجدول رقم (١/٢٢): معاملات ارتباط (Pearson) لعبارات المحور الرابع بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
٥٤	**٠.٦٩	٦٠	**٠.٥٨
٥٥	**٠.٨٦	٦١	**٠.٦٦
٥٦	**٠.٨٦	٦٢	**٠.٦٥
٥٧	**٠.٧٥	٦٣	**٠.٨٥
٥٨	**٠.٥٨	٦٤	**٠.٥٧
٥٩	**٠.٦٢	٦٥	**٠.٦٠

يلاحظ ❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

الجدول رقم (١/٢٣): معاملات ارتباط (Pearson) لعبارات المحور الخامس بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
٦٦	**٠.٧١	٧٢	**٠.٥٧
٦٧	**٠.٥٥	٧٣	**٠.٦٢
٦٨	**٠.٧٧	٧٤	**٠.٨٥
٦٩	**٠.٥٢	٧٥	**٠.٦٨
٧٠	**٠.٥٦	٧٦	**٠.٥٥
٧١	**٠.٦٣	-	-

يلاحظ ❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

الجدول رقم (١/٢٤): معاملات ارتباط (Pearson) لعبارات المحور السادس بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
٧٧	**٠.٥١	٨٦	**٠.٦٣
٧٨	**٠.٥٣	٧٨	**٠.٥٧
٧٩	**٠.٦٤	٨٨	**٠.٧٧
٨٠	**٠.٦٠	٨٩	**٠.٧٦
٨١	**٠.٥٨	٩٠	**٠.٥٣
٨٢	**٠.٧٢	٩١	**٠.٧٩
٨٣	**٠.٧٤	٩٢	**٠.٥٢
٨٤	**٠.٧٨	٩٣	**٠.٥٨
٨٥	**٠.٥٢	٩٤	**٠.٦٩

يلاحظ ❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

٣.٢. نتائج ثبات الأداة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، حيث طبقت المعادلة على العينة الاستطلاعية لقياس الصدق البنائي. والجدول التالي رقم (١/٢٥) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول رقم (١/٢٥): معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة

م	محاور الاستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور
١	إمكانية تطبيق الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية	١٦	٠.٨٦
٢	المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية	٢٢	٠.٧٩
٣	مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية	١٥	٠.٨٧

م	محاور الاستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور
٤	توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية	١٢	٠.٨٨
٥	برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ Yesser)	١١	٠.٨٥
٦	البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم	١٨	٠.٨٦
	الثبات العام	٩٤	٠.٨٨

ويلاحظ من الجدول السابق أن معامل ثبات الاستبانة عال حيث تراوح بين (٠.٧٩– ٠.٨٨) وبلغ معامل الثبات العام (٠.٨٨) ما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.


الفصل السابع
تحليل النتائج ومناقشتها

الفهرس

نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة ومناقشتها

تمهيد:

بعد أن أكمل الباحث جمع الاستبانات،وأجرى عليها ما يلزم من مراجعة بهدف التأكد من اكتمالها، جهّزها بمصنفات معنونة حسب فئة أفراد العيّنة لتسهيل عملية إدخال ومعالجة البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (Statistical Package For Social Science SPSS). ويسرد هذا الفصل نتائج تحليل مخرجات عملية الإدخال للبيانات المجمّعة (٥٣٩ استبانة) بالطرائق الإحصائية التي سبق أن أشير إليها في الفصل السادس، ثم يعرج لمناقشة النتائج انطلاقاً من أهداف الدراسة وتساؤلاتها.

وسوف يعرض الباحث نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ويناقشها في كل محور من محاور الدراسة متّبعاً الآتي:

أولاً: الأهمية النسبية لعبارات المحور، والهدف من ذلك تحديد الوزن النسبي لاستجابات أفراد العيّنة حول كافة عبارات المحور، وبالتالي معرفة مواطن القوة والضعف في الاستجابات ذات الدلالة المؤثرة ما يسهم في إثراء مناقشة النتائج بالتعليق عليها وربط بعضها ببعض.

ثانياً: دراسة لآراء أفراد العيّنة،(المستويات التعليمية – المراتب الوظيفية) حول عبارات المحور، والهدف من وراء ذلك تعرّف الوزن النسبي لآراء كل فئة على حدة حول كل عبارة من عبارات المحور ومقارنتها بنتائج الفئة الأخرى ما يسهم في معرفة الفئة ذات التأثير الأعلى على النتيجة النهائية.

المحور الأول: مجالات الإدارة التعليمية التي يمكن تطبيقها وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية:

١) الأهمية النسبية لعبارات المحور:

تضمن المحور الأول مجموعة من العبارات التي تصف عدة تطبيقات لمجالات الإدارة التعليمية التي يمكن أن تتواءم – أو تتدرج – مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، واقتضت الإجابة عن السؤال الأول أن يعبّر أفراد العيّنة عن مدى موافقتهم على وجود تلك التطبيقات أو

إمكانية تنفيذها وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية. ومن المتوقع أن تؤثر خبراتهم الوظيفية السابقة إضافة إلى مدى إلمامهم بمفاهيم الحكومة الإلكترونية على استجاباتهم حول التطبيقات الممكنة للإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

ويوضح الجدول التالي رقم (١/٢٦)استجابات أفراد عينة الدراسة حول التطبيقات الممكنة للإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

الجدول رقم (١/٢٦):استجابات أفراد عينة الدراسة حول التطبيقات الممكنة للإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
١٨	توافر إمكانية ربط الصف الدراسي بنظام إلكتروني شامل لتقييم مستوى الطلاب.	ك	٢٣٠	٢٤٦	١٦	٤٣	٤	٤.٢٢	موافق بشدة	٠.٨٩	١
		%	٤٢.٧	٤٥.٦	٣.٠	٨.٠	٠.٧				
١٧	توافر بيئة تعلم وتعليم تفاعلية بين الطلبة أنفسهم وبينهم وبين المعلم.	ك	٢٣٣	٢٠٤	٣٢	٦١	٩	٤.١٠	موافق	١.٠٤	٢
		%	٤٣.٢	٣٧.٨	٥.٩	١١.٣	١.٧				
١٠	توافر الإدارة التعليمية نظاماً لإعداد أسئلة الامتحانات وتصحيحها	ك	١٨٧	٢٣٧	٣١	٨٠	٤	٣.٩٧	موافق	١.٠٣	٣
		%	٣٤.٧	٤٤.٠	٥.٨	١٧.٨	٠.٧				
٩	توافر الإدارة التعليمية إمكانية التدريب الإلكتروني.	ك	٢١٨	٢٠١	٢٢	٧٥	٢٣	٣.٩٦	موافق	١.١٨	٤
		%	٤٠.٤	٣٧.٣	٤.١	١٣.٩	٤.٣				
١١	توافر نماذج السجلات الإلكترونية لكافة إجراءات العملية التعليمية	ك	٢٠١	٢٠٨	٤٥	٧٢	١٣	٣.٩٥	موافق	١.١٠	٥
		%	٣٧.٣	٣٨.٦	٨.٣	١٣.٤	٢.٤				
٤	توافر قوائم للخدمات والمهام المتعلقة بالإدارة التعليمية التي يمكن تحويلها من نمط تقليدي إلى إلكتروني	ك	١٨٥	٢٢٦	٣٩	٧٣	١٦	٣.٩١	موافق	١.١٠	٦
		%	٣٤.٣	٤١.٩	٧.٢	١٣.٥	٣.٠				
٣	توافر قناة مباشرة للتواصل والدعم الفني مع برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية "يسر".	ك	١٥٣	٢٥١	٤٣	٨٠	١٢	٣.٨٤	موافق	١.٠٧	٧
		%	٢٨.٤	٤٦.٦	٨.٠	١٤.٨	٢.٢				
١٢	توافر إمكانية متابعة الأداء الوظيفي للكوادر التعليمية	ك	١٩٤	١٩١	٥٨	٦٤	٣٢	٣.٨٤	موافق	١.٢١	٨
		%	٣٦.٠	٣٥.٤	١٠.٨	١١.٩	٥.٩				

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
٨	توافر الإدارة التعليمية نظاماً لتعبئة تقارير المديرين والمشرفين ومعالجة البيانات	ك	١٥٢	٢٣٧	٦٥	٧٦	٩	٣.٨٣	موافق	١.٠٤	٩
		%	٢٨.٢	٤٤.٠	١٢.١	١٤.١	١.٧				
٢١	توافر إمكانية تقديم طلبات الخدمات العامة للمدرسة إلكترونياً.	ك	١٣٤	٢٦٠	٧٤	٥٩	١٢	٣.٨٣	موافق	١.٠٠	١٠
		%	٢٤.٩	٤٨.٢	١٣.٧	١٠.٩	٢.٢				
٦	توافر برنامج الإدارة الافتراضية للإدارة التعليمية (Online) لتسهيل إجراءات عمل الموظفين والمستهدفين والجمهور	ك	١٥٥	٢٤٧	٤٤	٧٤	١٩	٣.٨٣	موافق	١.١٠	١١
		%	٢٨.٨	٤٥.٨	٨.٢	١٣.٧	٣.٥				
٧	توافر الإدارة التعليمية قواعد البيانات وبنوك المعلومات داخل الصف الدراسي وخارجه.	ك	١٤٨	٢٦١	٣٥	٧٨	١٧	٣.٨٣	موافق	١.٠٨	١٢
		%	٢٧.٥	٤٨.٤	٦.٥	١٤.٥	٣.٢				
١٤	توافر خدمة الرد على استفسارات الجمهور عبر البريد الإلكتروني (Email).	ك	١٥٠	٢٢١	٦٣	٨٣	٢٢	٣.٧٣	موافق	١.١٤	١٣
		%	٢٧.٨	٤١.٠	١١.٧	١٥.٤	٤.١				
١٣	توافر نماذج طلبات الخدمات والإجراءات (e. Form).	ك	١٥٧	٢٢٣	٤٨	٧٦	٣٥	٣.٧٣	موافق	١.٢١	١٤
		%	٢٩.١	٤١.٤	٨.٩	١٤.١	٦.٥				
١٦	توافر خدمة البوابة الإلكترونية (e- Gate) لكل القطاعات التابعة للإدارة التعليمية.	ك	١٤٧	٢٢٨	٥٣	٨٥	٢٦	٣.٧١	موافق	١.١٦	١٥
		%	٢٧.٣	٤٢.٣	٩.٨	١٥.٨	٤.٨				
١٥	توافر خدمة الاستفسار الهاتفي (Fax).	ك	٩٢	٢٢٢	٦٧	١١٤	٤٤	٣.٣٨	لا أدري	١.٢٢	١٦
		%	١٧.١	٤١.٢	١٢.٤	٢١.٢	٨.٢				
٢٠	توافر إمكانية الشراء المباشر للتجهيزات المدرسية.	ك	١٣٥	١٧٥	١٥	١٦٩	٤٥	٣.٣٥	لا أدري	١.٣٦	١٧
		%	٢٥.٠	٣٢.٥	٢.٨	٣١.٤	٨.٣				
١٩	توافر نقل المعلمين والطلاب وسجلاتهم في المدرسة وبين مناطق جغرافية متباعدة.	ك	١٨٦	٢٢٩	٧١	٣٦	١٧	٣.١٩	لا أدري	١.٢٦	١٨
		%	٣٤.٥	٤٢.٥	١٣.٢	٦.٧	٣.٢				
٢	توافر منهجية متكاملة لإدارة عملية التغيير.	ك	٧٨	٦٥	٢٤٧	١٢٤	٢٥	٣.٠٩	لا أدري	١.٠٥	١٩
		%	١٤.٥	١٢.١	٤٥.٨	٢٣.٠	٤.٦				
٥	توافر البنى التحتية اللازمة للتحول من إدارة تعليمية تقليدية إلى إدارة تعليمية إلكترونية	ك	٦٨	٧١	٢٤٢	١٣٣	٢٥	٣.٠٤	لا أدري	١.٠٣	٢٠
		%	١٢.٦	١٣.٢	٤٤.٩	٢٤.٧	٤.٦				
١	توافر دليل إجرائي لتحول	ك	٨٩	١٧٧	٦٢	١٦٩	٤٢	٢.٨٦	لا	٠.٩٢	٢١

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	المتوسط الحسابي	القرار		
	الإدارة التعليمية الحالية إلى إدارة إلكترونية تعمل وفق مفهوم الحكومة الإلكترونية.	%	١٦.٥	٣٢.٨	١١.٥	٣١.٤	٧.٨		أدري		
المتوسط العام								٣.٦٧	موافق	٠.٥٤	

ويتضح من الجدول السابق أن أفراد العيّنة قد أجابوا بدرجة (**موافق**) بمتوسط عام قدره (٣,٦٧٪) على غالبية عبارات المحور،ما يشير إلى إمكانية تطبيق مجالات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية أو وجود تلك التطبيقات على أرض الواقع حالياً.

كما أشارت البيانات المعالجة إلى تباين في قيم دليل الموافقة بين العبارة رقم (١٨): "توافر إمكانية ربط الصف الدراسي بنظام إلكتروني شامل لتقييم مستوى الطلاب"،حيث كانت القيمة (٤,٢٢٪) ،وبين العبارة رقم (١): "توافر دليل إجرائي لتحول الإدارة التعليمية الحالية إلى إدارة إلكترونية تعمل وفق مفهوم الحكومة الإلكترونية"، حيث كانت القيمة (٢,٨٦٪).

٢) دراسة آراء أفراد العيّنة:

يوضح الجدول رقم (١/٢٧) دليل الموافقة على عبارات المحور الأول لفئة المفحوص مرتبة تنازلياً حسب قيمة دليل التأكيد الكلي

الجدول رقم (١/٢٧):استجابات أفراد فئتي المفحوصين حول التطبيقات الممكنة للإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
١٨	توافر إمكانية ربط الصف الدراسي بنظام إلكتروني شامل لتقييم مستوى الطلاب.	٤.٥	٣.٩	٤.٢٢
١٧	توافر بيئة تعلم وتعليم تفاعلية بين الطلبة أنفسهم وبينهم وبين المعلم.	٤.٤	٣.٨	٤.١
١٠	توافر الإدارة التعليمية نظاماً لإعداد أسئلة الامتحانات وتصحيحها	٤.٤	٣.٥	٣.٩٨
٩	توافر الإدارة التعليمية إمكانية التدريب الإلكتروني.	٤.٥	٤.٢	٣.٩٦
١١	توافر نماذج السجلات الإلكترونية لكافة إجراءات العملية التعليمية	٣.٩	٣.٨	٣.٩٥
٤	توافر قوائم للخدمات والمهام المتعلقة بالإدارة التعليمية التي يمكن تحويلها من نمط تقليدي إلى إلكتروني	٣.٧	٤.١	٣.٩١

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
٣	توافر قناة مباشرة للتواصل والدعم الفني مع برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية "يسر".	٣.٧	٣.٩	٣.٨٤
١٢	توافر إمكانية متابعة الأداء الوظيفي للكوادر التعليمية	٣.٩	٣.٨	٣.٨٤
٨	توافر الإدارة التعليمية نظاماً لتعبئة تقارير المديرين والمشرفين ومعالجة البيانات	٣.٩	٣.٨	٣.٨٣
٢١	توافر إمكانية تقديم طلبات الخدمات العامة للمدرسة إلكترونياً.	٣.٨	٣.٩	٣.٨٣
٦	توافر برنامج *الإدارة الافتراضية للإدارة التعليمية الـOn-line لتسهيل إجراءات عمل الموظفين والمستهدفين والجمهور	٣.٩	٣.٨	٣.٨٣
٧	توافر الإدارة التعليمية قواعد البيانات وبنوك المعلومات داخل الصف الدراسي وخارجه.	٣.٩	٣.٧	٣.٨٣
١٤	توافر خدمة الرد على استفسارات الجمهور عبر البريد الإلكتروني (Email).	٣.٨	٣.٦	٣.٧٣
١٣	توافر نماذج طلبات الخدمات والإجراءات (e. Form).	٣.٧	٣.٧	٣.٧٣
١٦	توافر خدمة البوابة الإلكترونية (e- Gate) لكل القطاعات التابعة للإدارة التعليمية.	٣.٤	٤	٣.٧١
١٥	توافر خدمة الاستفسار الهاتفي (Fax).	٣.٦	٣.١	٣.٣٨
٢٠	توافر إمكانية الشراء المباشر للتجهيزات المدرسية.	٣.٢	٣.٤	٣.٣٥
١٩	توافر نقل المعلمين والطلاب وسجلاتهم في المدرسة وبين مناطق جغرافية متباعدة.	٢.٩	٣.٣	٣.١٩
٢	توافر منهجية متكاملة لإدارة عملية التغيير.	٢.٩	٣.٢	٣.٠٩
٥	توافر البنى التحتية اللازمة للتحول من إدارة تعليمية تقليدية إلى إدارة تعليمية إلكترونية	٣	٣.٠٢	٣.٠٤
١	توافر دليل إجرائي لتحول الإدارة التعليمية الحالية إلى إدارة إلكترونية تعمل وفق مفهوم الحكومة الإلكترونية.	٢.٨	٢.٩	٢.٨٣
	قيمة دليل الموافقة النهائية	**٣.٨٩**	**٣.٨٣**	**٣.٦٧**
	درجة الموافقة(القرار)	**موافق**	**موافق**	**موافق**
	قيمة دليل الموافقة	**٣.٦٧**		
	درجة الموافقة (القرار النهائي)	**موافق**		

يلاحظ من القيم المعروضة في الجدول السابق أن دليل الموافقة لفئة المستويات التعليمية قد جاء في المرتبة الأولى حيث بلغت قيمة دليل الموافقة للفئة (**٣,٨٩٪**) وهو ما يعني أن قرار أفراد العينة ممن هم على المستويات التعليمية قد أتى بدرجة (**موافق**)على إمكانية مواءمة تطبيقات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

كما بينت النتائج أن فئة المراتب الوظيفية قد أتت في المرتبة الثانية، حيث بلغت قيمة دليل الموافقة للفئة (**٣,٨٣٪**) ما يعني أن قرارهم قد جاء بدرجة (**موافق**) أيضاً، ويفسر هذا

التباين لصالح فئة المستويات التعليمية كون معظم منسوبي هذه الفئة على دراية باحتياجات وظائفهم وأعمالهم، وانتشار أساليب التعلم الإلكتروني في المجتمعات التعليمية، كما أشارت إليه دراسة(الشهري، ٢٠٠٧؛ ودراسة حنفي، ٢٠٠٣)، ويدعم هذه النتيجة إلمام فئة المستويات التعليمية بمفاهيم الحكومة الإلكترونية، كما أشارت إليه نتائج تحليل الخصائص المهنية للمبحوثين في الجدول رقم (١/١٢).

المحور الثاني:المعوقات التي تعترض الإدارة التعليمية ضمن إطار عمل بيئة الحكومة الإلكترونية:

صنّفت العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة (العتيبي،٢٠٠٤؛ وابراهيم،٢٠٠١) معوقات الحكومة الإلكترونية إلى مجموعات مختلفة،وقد قام الباحث بتحليل الأهمية النسبية لعبارات المحور،إضافة إلى دراسة آراء أفراد العيّنة بعد أن صنّف عبارات المحور إلى خمس مجموعات متباينة في العدد على النحو التالي:

١) مجموعة المعوقات الإدارية، وعددها (٥)عبارات.
٢) مجموعة المعوقات الفنية، وعددها (٦) عبارات.
٣) مجموعة المعوقات البشرية والمادية، وعددها (٦) عبارات.
٤) مجموعة المعوقات الثقافية، وعددها (٢) عبارتان.
٥) مجموعة المعوقات التشريعية، وعددها (٢) عبارتان.

ثم تابع الباحث تحليل بيانات المحور في كل مجموعة على حدة، وقام بعد ذلك بمقارنة أثر المعوقات المختلفة بين فئتي أفراد العيّنة حسب قيمة دليل الموافقة لكل مجموعة، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: مجموعة المعوقات الإدارية:

١) الأهمية النسبية للعبارات:

يوضح الجدول التالي رقم(١/٢٨) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة المعوقات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٢٨):استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة المعوقات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار و النسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
٣	احتياج الإدارة التعليمية لكثير من إجراءات إعادة هندسة العمليات الإدارية.	ك	٢٦٤	٢٠٠	٣٠	٤٣	٢	٤.٢٦	موافق بشدة	٠.٩١	١
		%	٤٩.٠	٣٧.١	٥.٦	٨.٠	٠.٤				
٢	قلة تطبيقات الإدارة التعليمية المناسبة لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية.	ك	١٢٤	٧٦	٤٧	٢٧١	٢١	٣.٧٤	موافق	١.٠٨	٢
		%	٢٣.٠	١٤.١	٨.٧	٥٠.٣	٣.٩				
٢١	يوجد ضعف في برامج حماية سرية بيانات ومعلومات المستفيد.	ك	١٢٢	٢٠٣	١١١	٩٥	٨	٣.٦٢	موافق	١.٠٦	٣
		%	٢٢.٦	٣٧.٧	٢٠.٦	١٧.٦	١.٥				
١٠	توافر حوافز للموظفين العاملين في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	ك	١٣٢	٦٢	١٦٨	١٢٣	٥٤	٣.١٨	لا أدري	١.٣٠	٤
		%	٢٤.٥	١١.٥	٣١.٢	٢٢.٨	١٠.٠				
١٥	توافر استجابة الإدارة التعليمية لتطوير التقنية الموجودة في قطاعاتها.	ك	٩٧	١٥	٤٠	١٠٣	٢٦٧	٢.٤٢	لا أدري	١.١٦	٥
		%	١٨.٠	٥.٩	٧.٤	١٩.١	٤٩.٥				
المتوسط العام								٣.٤٥	موافق	٠.٥٢	

يوضّح الجدول السابق أن المتوسط العام لمجموعة المعوقات الإدارية لفئتي أفراد العيّنة قد بلغ (٣,٣٥٪) ما يعني أن قرار المجموعة أتى بدرجة (**موافق**)،ويعني ذلك أن أفراد العيّنة يدركون وجود معوقات إدارية تحول دون تحّول الإدارة التعليمية من وضعها الحالي إلى وضع الإدارة الإلكترونية تمهيداً لمواءمتها مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

وبالنظر إلى ترتيب المعوقات الإدارية حسب أعلى درجة موافقة نجد أن احتياج الإدارة التعليمية لعمليات إعادة الهندسة الإدارية يعد من أهم المعوقات الإدارية من وجهة نظر أفراد العيّنة حيث بلغت قيمة دليل الموافقة (٤,٢٦٪) أي أن قرار أفراد العيّنة قد جاء بدرجة (**موافق بشدة**)، بينما جاءت عبارة:"قلة تطبيقات الإدارة التعليمية المناسبة لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية" في المرتبة الثانية حيث بلغت قيمة دليل الموافقة (٣,٧٣٪) أي أن قرار أفراد العيّنة أتى بدرجة (**موافق**)،وهي نتيجة تتناقض مع نتائج تحليل الخصائص المهنية لعينة الدراسة حول الإلمام بمفاهيم الحكومة الإلكترونية كما وردت في الجدول رقم (١/١٥)،وهو تناقض لم يقنع الباحث ما دعاه إلى مراجعة استجابات أفراد العيّنة حول عبارة "قلة تطبيقات الإدارة التعليمية، .. وغيرها" حيث لاحظ أن مجموع التكرار العام لكل من درجة (غير موافق وغير

موافق إطلاقاً) هو الأعلى حيث بلغ (٢٩٢) وبنسبة(**٥٤,١٧٪**)، فيما بلغ مجموع التكرار العام لكل من درجة (موافق بشدة و موافق) (٢٠٠) وبنسبة(**٣٧,١٠٪**) .

ويقرأ الباحث هذه النتيجة بأن أفراد العيّنة لا يوافقون على قلة تطبيقات الإدارة التعليمية المناسبة لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية، وأن هذه النتيجة في ظل القرار العام للعبارة **(موافق)** تؤكد غياب حصر تلك التطبيقات ما يعني إقرارها كمعوق إداري بطريقة غير مباشرة، إذ تعد عملية حصر الخدمات من الإجراءات اللازمة في عملية التحول للإدارة الإلكترونية كما أشارت إليه دراسة (درويش، ٢٠٠٥؛السيد ، ٢٠٠٤).

٢) دراسة آراء أفراد العيّنة:

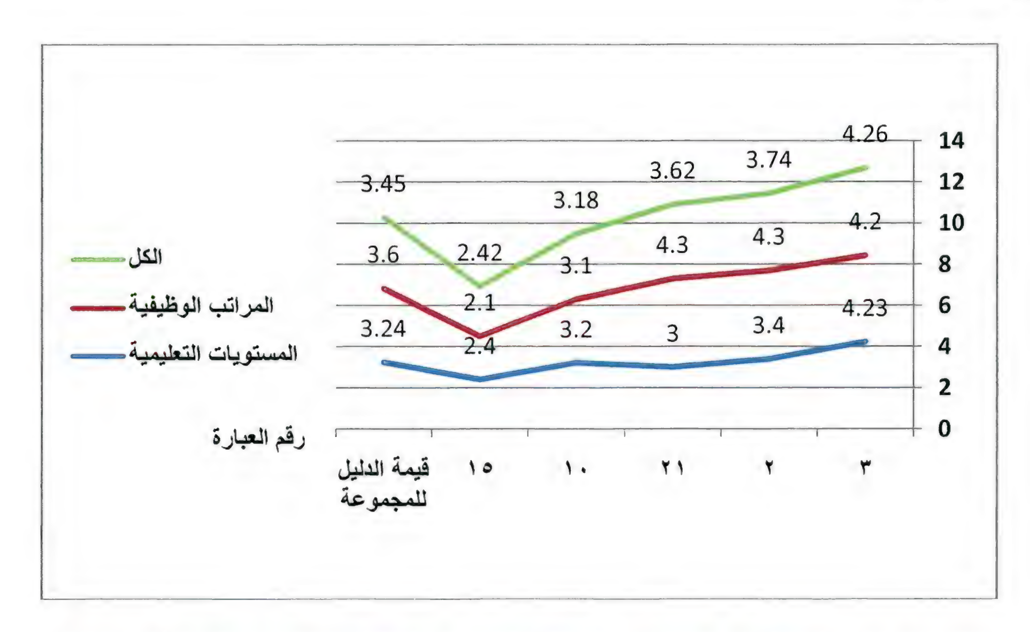
يوضح الجدول التالي رقم (١/٢٩)مقارنة لآراء فئات فئتي العيّنة حول المعوقات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٢٩): مقارنة آراء فئتي المفحوصين حول المعوقات الإدارية حسب دليل الإعاقة والدليل الكلي مرتبة تنازلياً

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئة المفحوص: المستويات التعليمية	دليل الموافقة لفئة المفحوص: المراتب الوظيفية	الكل
٣	احتياج الإدارة التعليمية لكثير من إجراءات إعادة هندسة العمليات الإدارية.	٤.٢٣	٤.٢	٤.٢٦
٢	قلة تطبيقات الإدارة التعليمية المناسبة لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية.	٣.٤	٤.٣	٣.٧٤
٢١	يوجد ضعف في برامج حماية سرية بيانات ومعلومات المستفيد.	٣	٤.٣	٣.٦٢
١٠	توافر حوافز للموظفين العاملين في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	٣.٢	٣.١	٣.١٨
١٥	توافر استجابة الإدارة التعليمية لتطوير التقنية الموجودة في قطاعاتها.	٢.٤	٢.١	٢.٤٢
	قيمة دليل الموافقة النهائية	**٣.٢٤**	**٣.٦**	**٣.٤٥**
	درجة الموافقة(القرار)	**لا أدري**	**موافق**	**موافق**
	قيمة دليل الموافقة	**٣.٤٣**		
	درجة الموافقة(القرار النهائي)	**موافق**		

وتظهر البيانات في الجدول السابق أن فئة المراتب الوظيفية هم أكثر تفهماً – من نظرائهم – للمعوقات الإدارية، حيث بلغت قيمة دليل الموافقة (**٣,٦٪**) أي أن قرار الفئة قد جاء بدرجة **(موافق)**، وفي مقابل ذلك جاءت فئة المستويات التعليمية بالمرتبة الثانية من حيث قيمة دليل الموافقة حيث بلغت (**٣,٢٤٪**) أي أن قرار الفئة أتى بدرجة **(لا أدري)**. وربما يرجع السبب في هذه النتيجة من وجهة نظر الباحث إلى طبيعة عمل فئة المراتب الوظيفية ذات السمة الإدارية التي تتيح لهم التعامل مع الجوانب الإدارية أكثر من أقرانهم في المستويات التعليمية، إضافة إلى اختصاصهم الدراسي في المجال الإداري والتقني كما أظهرته نتائج تحليل الخصائص

المهنية لأفراد العينة في الفصل السادس. واستناداً إلى قيمة دليل الموافقة للمجموعة الذي بلغ (٣,٣٤٪) يمكن القول أن قرار عينة الدراسة بالنسبة إلى وجود المعوقات الإدارية هو (**موافق**). والشكل التالي رقم (٢/٢٥) يبيّن تباين قيم دليل الموافقة لمجموعة المعوقات الإدارية لفئتي أفراد العيّنة.



شكل رقم (٢/٢٥):مقارنة لقيم دليل الموافقة لمجموعة المعوقات الإدارية لفئتي أفراد العيّنة

ثانياً:المعوقات الفنية:

١) الأهمية النسبية للعبارات:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٣٠) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة المعوقات الفنية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٣٠): استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة المعوقات الفنية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار و النسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
٨	توافر الإمكانات لصيانة شبكة تقنية المعلومات.	ك	١١٧	٢٦٠	٤٠	١٠٢	٢٠	٣.٦٥	موافق	١.١٢	١
		%	٢١.٧	٤٨.٢	٧.٤	١٨.٩	٣.٧				
١٣	توافر العدد الكافي من أجهزة الحاسب المستخدمة لتقديم الخدمات الإلكترونية.	ك	١٧٠	١٩٤	١٧	١٠٦	٥٢	٣.٦٠	موافق	١.٣٦	٢
		%	٣١.٥	٣٦.٠	٣.٢	١٩.٧	٩.٦				
٧	ترتبط قواعد البيانات بعضها مع بعض داخل الوزارة.	ك	٣٤	١١٤	٢١٠	٣٧	١٤٤	٣.٤٠	لا أدري	١.٢٦	٣
		%	٦.٣	٢١.٢	٣٩.٠	٦.٩	٢٦.٧				

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة: موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	دليل الموافقة: المتوسط الحسابي	القرار	الانحراف المعياري	الرتبة
٩	توافق نظم المعلومات المعمول بها بالإدارة مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	ك	١١٤	١٠٤	٢٠٨	٦٦	٤٧	٣.٣٧	لا أدري	١.٢٥	٤
		%	٢١.٢	١٩.٣	٣٨.٦	١٢.٢	٨.٧				
١٢	يوجد نظام احتياطي لتفادي أعطال الأجهزة أثناء التطبيق.	ك	١٤٨	٧٨	١٦٣	٩١	٥٩	٣.٣١	لا أدري	١.٣٣	٥
		%	٢٧.٥	١٤.٥	٣٠.٢	١٦.٩	١٠.٩				
١٧	تفتقر المكاتب لخدمة الاتصال بالشبكة الداخلية (الإنترانت) للموظفين.	ك	٤٠	٥٧	٢٩	١٨٧	١٥٠	٢.٤٩	غير موافق	١.٣٢	٦
		%	٧.٤	٢٤.١	٥.٤	٣٤.٧	٢٧.٨				
	المتوسط العام							٣.٣٥	لا أدري	٠.٨٣	

ويتضح من بيانات الجدول السابق أن المتوسط العام لمجموعة المعوقات الفنية لكافة أفراد العيّنة قد بلغ (٣,٣٥٪) ما يعني أن قرار المجموعة قد جاء بدرجة (**لا أدري**). وبوجه عام،تدل هذه النتيجة على عدم وضوح الرؤية لدى أفراد العيّنة حول الجوانب المتعلقة بالمعوقات الفنية، ويعود السبب من وجهة نظر الباحث إلى عدم إلمامهم بدلالة "المعوقات الفنية"،أو ضعف ثقافة أفراد العيّنة بمتطلبات واحتياجات بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، ويعزى ميل الباحث إلى هذه الأسباب ما أظهرته نتائج دراسة آراء أفراد العيّنة حول مفاهيم الحكومة الإلكترونية في الجدول رقم (١/١٥) وتحديداً العبارات رقم (١، ١١، ١٣، ١٤) حيث كان قرار أفراد العيّنة حيالها (**لا أدري**). وقد أيد ذلك بعض الدراسات السابقة كدراسة (إبراهيم، ٢٠٠٤؛وأبو مغايض، ٢٠٠٤) قد أيدت وجود مثل هذه المعوقات في غالبية المؤسسات الإدارية العربية.

٢) دراسة آراء أفراد العيّنة:

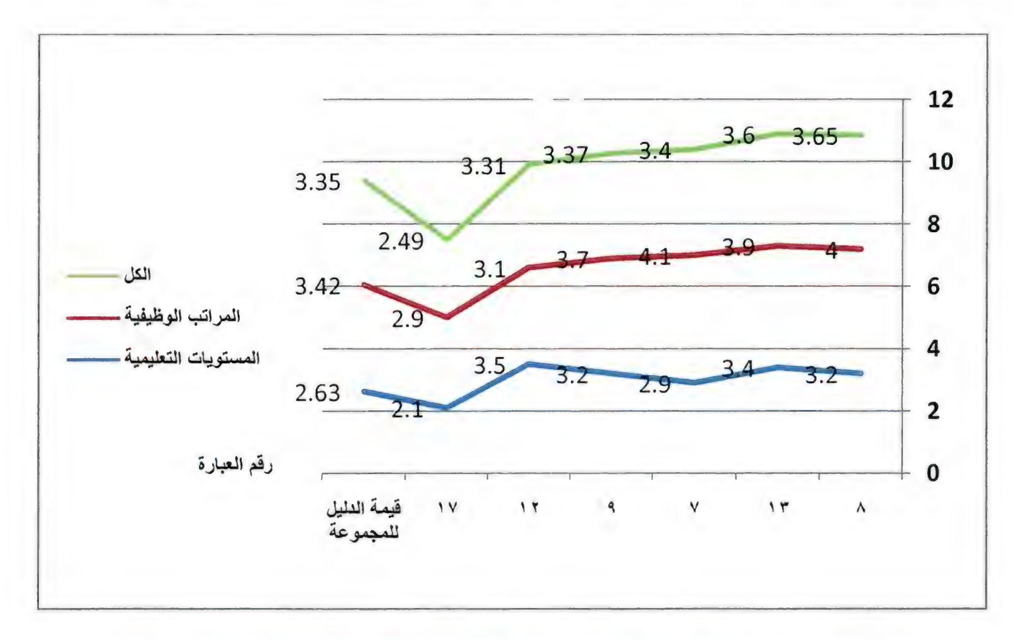
يوضح الجدول التالي رقم (١/٣١) مقارنة لآراء فئات أفراد العيّنة حول المعوقات الفنية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٣١): مقارنة آراء فئتي المفحوصين حول المعوقات الفنية حسب دليل الموافقة مرتبة تنازلياً

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة: المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	الكل
٨	توافر الإمكانات لصيانة شبكة تقنية المعلومات.	٣.٢	٤	٣.٦٥
١٣	توافر العدد الكافي من أجهزة الحاسب المستخدمة لتقديم الخدمات الإلكترونية.	٣.٤	٣.٩	٣.٦٠
٧	ترتبط قواعد البيانات بعضها مع بعض داخل الوزارة.	٢.٩	٤.١	٣.٤٠
٩	توافق نظم المعلومات المعمول بها بالإدارة مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	٣.٢	٣.٧	٣.٣٧

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
١٢	يوجد نظام احتياطي لتفادي أعطال الأجهزة أثناء التطبيق.	٣.٥	٣.١	٣.٣١
١٧	تفتقر المكاتب لخدمة الاتصال بالشبكة الداخلية (الإنترانت) للموظفين.	٢.١	٢.٩	٢.٤٩
	قيمة دليل الموافقة النهائية	**٢.٦٣**	**٣.٤٢**	**٣.٣٥**
	درجة الموافقة(القرار)	**لا أدري**	**موافق**	**لا أدري**
	قيمة دليل الموافقة	**٣.١٣**		
	درجة الموافقة(القرار النهائي)	**لا أدري**		

وكما أشار إليه الجدول السابق، فقد بلغت قيمة دليل الموافقة لآراء أفراد العيّنة حول المعوقات الفنية (٣,١٣ ٪) أي ما يعني أن قرار المجموعة قد جاء بدرجة (**لا أدري**)، وهو قرار يماثل درجة الموافقة لفئة المستويات التعليمية، إذ بلغت قيمة دليل الموافقة لآرائهم من حيث عدم وضوح الرؤية حيالها في المرتبة الأولى بقيمة موافقة قدرها(**٢,٦٣٪**)، بينما جاءت فئة المراتب الوظيفية في المرتبة الأولى من حيث وضوح المعوقات الفنية بقيمة موافقة قدرها (**٣,٤٢٪**). وقد أتى القرار على مستوى فئتي العينة بدرجة (**لا أدري**) وبنسبة قدرها (**٣,٣٥٪**) وهذا يدل على ميل مجمل العينة إلى عدم الوضوح في تحديد المعوقات الفنية. والشكل البياني التالي – رقم (٢/٢٦)– يوضّح التباين في قيم دليل الموافقة لمجموعة المعوقات الفنية لفئتي أفراد العيّنة.



شكل رقم (٢/٢٦):مقارنة لقيم دليل الموافقة للمعوقات الفنية لفئتي أفراد العيّنة

ثالثاً: المعوقات البشرية والمادية:

١) الأهمية النسبية للعبارات:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٣٢) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة المعوقات البشرية والمادية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٣٢): استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة المعوقات البشرية والمادية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
٢٢	يوجد ارتفاع في تكاليف الاستعانة بخبراء تقنية المعلومات الذين لديهم المعرفة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	ك	١٧٧	١٠٢	١٩٢	٥٩	٩	٣.٧٠	موافق	١.٠٩	١
		%	٣٢.٨	١٨.٩	٣٥.٦	١٠.٩	١.٧				
٤	توافر ميزانية لدى الوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.	ك	١٦٥	٦٩	٢١٩	٦٣	٢٣	٣.٥٤	موافق	١.١٦	٢
		%	٣٠.٦	١٢.٨	٤٠.٦	١١.٧	٤.٣				
١٤	يوجد ارتفاع في تكاليف ورسوم الاتصال لتقديم الخدمات الإلكترونية.	ك	١٠٦	٩٧	١٧٦	١٣٤	٢٦	٣.٢٣	لا أدري	١.١٧	٣
		%	١٩.٧	١٨.٠	٣٢.٧	٢٤.٩	٤.٨				
١١	توافر البنية التحتية للاتصالات القادرة على تحمل ضغوط وأعباء المستفيدين.	ك	١٣٦	٤٦	٢٠٠	١٠٧	٥٠	٣.٢١	لا أدري	١.٢٨	٤
		%	٢٥.٢	٨.٥	٣٧.١	١٩.٩	٩.٣				
١٦	توافر العنصر البشري المؤهل والمدرب لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.	ك	١٣٢	٥٠	١٧٧	١٥٥	٢٥	٣.٢٠	لا أدري	١.٢٣	٥
		%	٢٤.٥	٩.٣	٣٢.٨	٢٨.٨	٤.٦				
٥	توافر الاهتمام بالتدريب في مجالات الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت للموظفين.	ك	٧٠	١٩	٢٢٤	٢٠٤	٢٢	٢.٠٩	لا أدري	١.٣٣	٦
		%	١٣.٠	٣.٥	٤١.٦	٣٧.٨	٤.١				
المتوسط العام								٣.٠٥	لا أدري	٠.٦٦	

ومن الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لمجموعة المعوقات البشرية والمادية يبلغ (٣,٠٥٪) ما يعني أن قرار المجموعة قد جاء بدرجة **(لا أدري)**، ومردّ هذه النتيجة من وجهة نظر الباحث إلى سببين، فقد تعبّر إجابة أفراد العيّنة عن عدم درايتهم بدلالة العبارة، أو أنه لا تتوافر للمبحوثين معطيات مادية أو معنوية تدل على توافر المختصين والخبراء والعاملين، ..

وغيرها، أو الإطلاع على مشروعات ومهام خاصة بجهود خلق بيئة حكومة إلكترونية، وفي كلتا الحالتين فإن قرار المجموعة النهائي يجعل الباحث ميّالاً إلى افتراض وجود تلك المعوقات.

كما لاحظ الباحث أن استجابات أفراد العيّنة جاءت معاكسة لنتائج دراسة المتغيرات الشخصية والمهنية لعينة الدراسة، حيث كانت قيمة دليل الموافقة على العبارة رقم (٥):"توافر الاهتمام بالتدريب في مجالات الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت للموظفين"(٢,٠٩٪) أي أن قرار أفراد العيّنة قد جاء بدرجة **(لا أدري)**،وهذه النتيجة تتنافى مع استجابات أفراد العيّنة حول التدريب على الحاسب الآلي ضمن ما ورد في الخصائص المهنية كما يظهر في الجدول رقم (١/١٤).

٢) دراسة آراء أفراد العيّنة:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٣٣) مقارنة لآراء فئات أفراد العيّنة حول المعوقات البشرية والمالية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٣٣): مقارنة آراء فئتي المفحوصين حول المعوقات البشرية والمادية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
٢٢	يوجد ارتفاع في تكاليف الاستعانة بخبراء تقنية المعلومات الذين لديهم المعرفة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	٣.٢	٤.٢	٣.٧٠
٤	توافر ميزانية لدى الوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.	٣.١	٣.٩	٣.٥٤
١٤	يوجد ارتفاع في تكاليف ورسوم الاتصال لتقديم الخدمات الإلكترونية.	٢.٧	٣.٧	٣.٢٣
١١	توافر البنية التحتية للاتصالات القادرة على تحمل ضغوط وأعباء المستفيدين.	٢.٣	٢.١	٣.٢١
١٦	توافر العنصر البشري المؤهل والمدرب لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.	٣	٣.٥	٣.٢٠
٥	توافر الاهتمام بالتدريب في مجالات الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت للموظفين.	٢.٢	١.٩	٢.٠٩
قيمة دليل الموافقة النهائية		**٢.٧٥**	**٣.٢٢**	**٣.١٦**
درجة الموافقة(القرار)		لا أدري	لا أدري	لا أدري
قيمة دليل الموافقة		٣.٠٤		
درجة الموافقة(القرار النهائي)		لا أدري		

في البداية ينوّه الباحث إلى أنه كلما كانت النسبة مرتفعة فسّر ذلك بعدم الدراية عن المعوقات والعكس صحيح. ومن الجدول السابق نلاحظ أن فئة المراتب الوظيفية جاءت في

المرتبة الأولى من حيث التأثر بالمعوقات البشرية والمادية، حيث بلغت قيمة الدليل للمجموعة(٣,٢٢٪) أي أن قرار المجموعة قد أتى بدرجة (**لا أدري**). وعلى هذا الأساس يمكن القول إن فئة المستويات التعليمية بالنسبة إلى نظرائهم هي الأقل موافقة على وجود تلك المعوقات، حيث بلغت قيمة دليل الموافقة(**٢,٧٥٪**). والجدير بالذكر أن درجة الموافقة النهائية للمبحوثين قد جاءت على عكس النتائج التي أظهرتها دراسة (الشهري،٢٠٠٧)، حيث أشارت تلك الدراسة إلى شعور العاملين بالمعوقات البشرية والمادية.

رابعاً: المعوقات الثقافية:

١) الأهمية النسبية للعبارات:

يوضح الجدول التالي رقم(١/٣٤) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة المعوقات البشرية والمادية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٣٤):استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة المعوقات الثقافية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
٦	هناك ضعف في ثقافة الموظفين تجاه تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	ك	٢٤٧	٢٢٨	١٩	٣٢	١٣	٤.٢٣	موافق بشدة	٠.٩٥	١
		%	٤٥.٨	٤٢.٣	٣.٥	٥.٩	٢.٤				
١٩	توجد مقاومة للتغيير من جانب الموظفين.	ك	١٢٤	٣٣	٢٢٧	١٢٦	٢٩	٣.١٨	لا أدري	١.١٨	٢
		%	٢٣.٠	٦.١	٤٢.١	٢٣.٤	٥.٤				
المتوسط العام								٣.٧١	موافق	٠.٨٨	

وتدل بيانات الجدول السابق على موافقة أفراد العيّنة على وجود معوقات ثقافية تحول دون مواءمة الإدارة التعليمية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات كافة أفراد العيّنة (٣,٧١٪) ما يعني أن دليل الموافقة قد جاء بدرجة (**موافق**). ويستنتج من ذلك قوة تأثير مجموعة المعوقات الثقافية في موازاة بقية المجموعات الأخرى.

٢) دراسة آراء أفراد العيّنة:

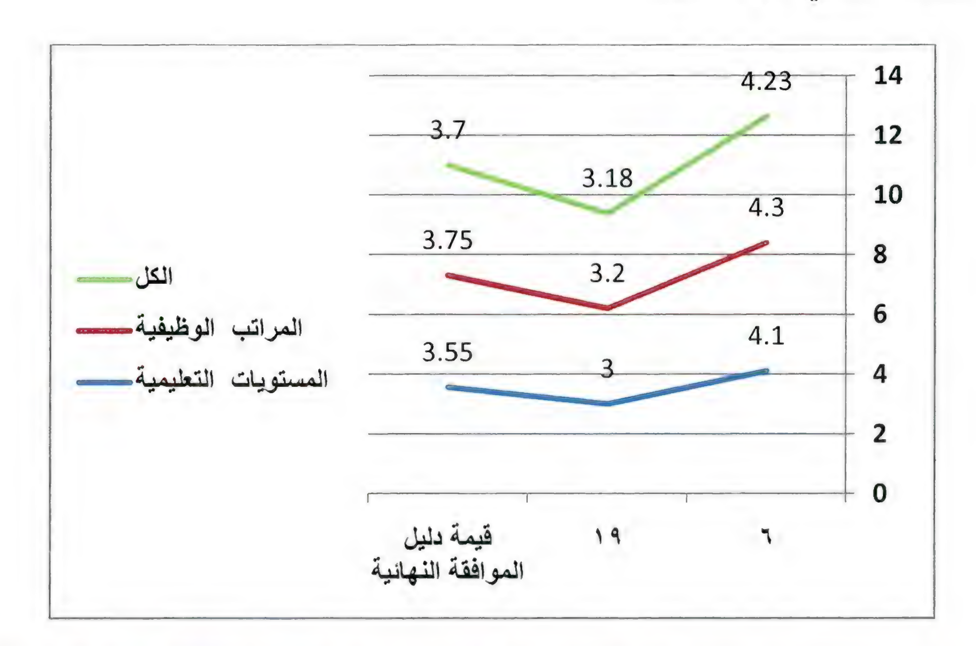
يوضح الجدول التالي رقم (١/٣٥) مقارنة لآراء فئات أفراد العيّنة حول المعوقات الثقافية والمالية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٣٥): مقارنة آراء فئتي المفحوصين حول المعوقات الثقافية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
٦	هناك ضعف في ثقافة الموظفين تجاه تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	٤.١	٤.٣	٤.٢٣
١٩	توجد مقاومة للتغيير من جانب الموظفين.	٣	٣.٢	٣.١٨
	قيمة دليل الموافقة النهائية	٣.٥٥	٣.٧٥	٣.٧
	درجة الموافقة(القرار)	موافق	موافق	موافق
	قيمة دليل الموافقة	٣.٦٧		
	درجة الموافقة(القرار النهائي)	موافق		

ومن الجدول السابق الذي يدرس آراء كافة أفراد العيّنة حسب فئاتهم نلاحظ أن هناك اتفاقاً تاماً على الشعور بوجود المعوقات الثقافية، حيث بلغت قيمة دليل الموافقة (**٣,٦٧٪**) أي أن قرار المجموعة قد جاء بدرجة (**موافق**). وبالنظر إلى نتائج الاستجابات حسب فئة أفراد العيّنة يتضح أن فئة المستويات التعليمية هم الأقل شعوراً بتلك المعوقات، حيث بلغت قيمة دليل الموافقة للمجموعة (**٣,٥٥٪**)،فيما بلغت قيمة دليل الموافقة لفئة المراتب الوظيفية (**٣,٧٥٪**)،وهذا يدل على أنهم الأكثر شعوراً بوجود هذه المعوقات. وقد يرجع السبب في ذلك إلى اختصاصهم الدراسي وخبراتهم في مجال الإدارة.

والشكل البياني التالي رقم (٢/٢٧) يوضح التباين النسبي في قيم دليل الموافقة لمجموعة المعوقات الثقافية لفئتي أفراد العيّنة.



شكل رقم (٢/٢٧): التباين النسبي في قيم دليل الموافقة لمجموعة المعوقات الثقافية لفئتي أفراد العيّنة.

خامساً:المعوقات التشريعية:

١) الأهمية النسبية للعبارات:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٣٦) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة المعوقات التشريعية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٣٦): استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة المعوقات الثقافية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
٢٠	توافر التشريعات والقوانين اللازمة بتنظيم أعمال الحكومة الإلكترونية.	ك	٩٨	٢٠٤	٩١	١١٧	٢٩	٣.٤٢	موافق	١.١٧	١
		%	١٨.٢	٣٧.٨	١٦.٩	٢١.٧	٥.٤				
١	توافر دعم الإدارة العليا بوزارة التربية والتعليم لسياسة تطبيق الحكومة الإلكترونية.	ك	٥٧	٤٨	٢٢٠	١٨٥	٢٩	٢.١٢	غير موافق	١.١٥	٢
		%	١٠.٦	٨.٩	٤٠.٨	٣٤.٣	٥.٤				
المتوسط العام								٢.٧٧	لا أدري	٠.٧١	

تدل بيانات الجدول السابق بصفة عامة على تباين آراء أفراد العيّنة حول مدى وجود المعوقات التشريعية في الإدارة التعليمية ما يشير إلى عدم وضوح رؤية أفراد العيّنة حيالها،فقد أظهر التحليل العام لبيانات أفراد العيّنة أن المتوسط العام قد بلغ (٢.٧٧٪) أي أن قرار أفراد العيّنة قد جاء بدرجة (**لا أدري**).

وبنظرة فاحصة عميقة لاستجابات أفراد العيّنة نلاحظ أن هناك تضارباً في المحصلة النهائية لاستجابة المفحوص في مقياس ليكرت الخماسي(Likert Scale)، إذ تشير البيانات إلى أن هناك (٣٠٢) مفحوصاً وبنسبة(٥٦.٠٢٪) من عينة الدراسة (موافقين وموافقين بشدة) على توافر التشريعات والقوانين اللازمة بتنظيم أعمال الحكومة الإلكترونية، في حين أشارت بيانات الجدول السابق إلى أن هناك (٢١٤) مفحوصاً قد تباينت استجاباتهم حول توافر دعم الإدارة العليا بوزارة التربية والتعليم لسياسة تطبيق الحكومة الإلكترونية بين درجة الموافقة (لا أدري) بنسبة (٤٠.٨٪) و بين (غير موافق وغير موافق بشدة) بنسبة ٣٩.٧٪ على توافر هذا الدعم من الإدارة العليا بأشكاله المختلفة.

وفي هذا السياق يذكر (Brain,2000,24) أن من أبرز مقومات توافر دعم الإدارة العليا وجود اللوائح والتشريعات،وهي حالة تباينت حولها استجابات أفراد العيّنة، فيما يعد ذلك تفسيراً للنتيجة النهائية التي أتت بها استجابات أفراد العيّنة حول المعوقات التشريعية.

٢) دراسة آراء أفراد العيّنة:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٣٧) مقارنة آراء فئات أفراد العيّنة حول المعوقات التشريعية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٣٧): مقارنة آراء فئتي المفحوصين حول المعوقات التشريعية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
٢٠	توافر التشريعات والقوانين اللازمة بتنظيم أعمال الحكومة الإلكترونية.	٣	٣.٨	٣.٤٢
١	توافر دعم الإدارة العليا بوزارة التربية والتعليم لسياسة تطبيق الحكومة الإلكترونية.	٢	٢.٢	٢.١٢
قيمة دليل الموافقة النهائية		٢.٥	٣	٢.٧٥
درجة الموافقة(القرار)		غير موافق	لا أدري	لا أدري
قيمة دليل الموافقة		٢.٧٥		
درجة الموافقة(القرار النهائي)		لا أدري		

يلاحظ من خلال قراءة بيانات الجدول السابق أن فئة المستويات التعليمية هم الأكثر قدرة على تحديد رأيهم حيال المعوقات التشريعية،حيث بلغت قيمة دليل الموافقة(٢,٥٪) وهذا يعني أن قرار أفراد العيّنة قد جاء بدرجة (**غير موافق**)،أما فئة المراتب الوظيفية فقد أظهرت البيانات أنها غير قادرة على تمييز المعوقات التشريعية، حيث بلغت قيمة دليل الموافقة (**٣٪**) ما يعني أن قرارهم حول عبارات المجموعة قد جاء بدرجة (**لا أدري**)، وعلى مستوى كافة أفراد العينة بلغت قيمة دليل الموافقة(**٢,٧٥٪**) ما يعني أن درجة الموافقة للكل قد جاءت بدرجة (**لا أدري**) وهو ما رجّح رأي الغالبية في عدم وضوح المعوقات التشريعية.

المقارنة بين المجموعات من حيث نوع تصنيف المعوّق:

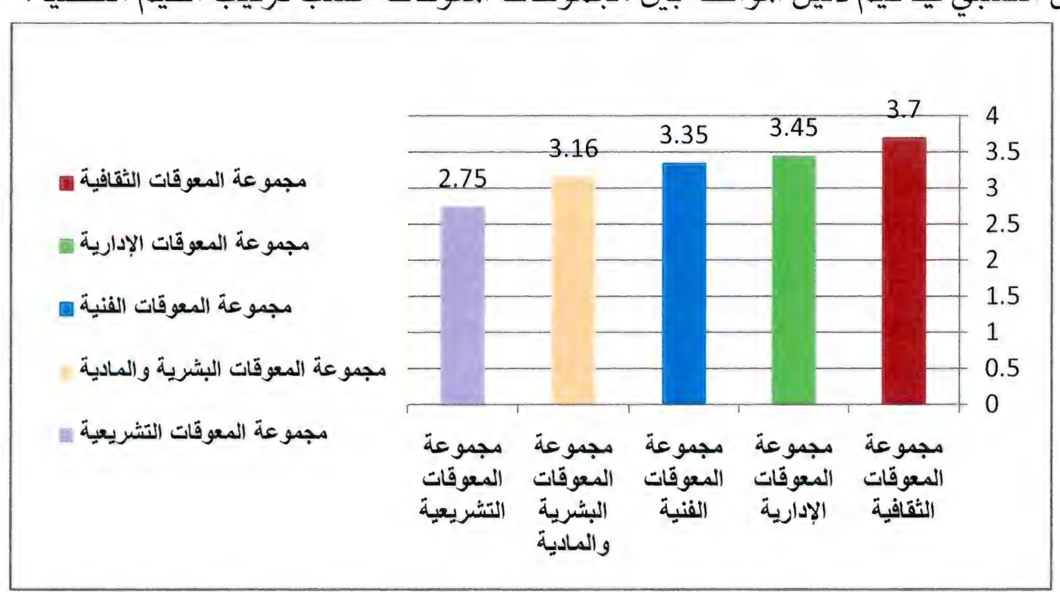
يوضح الجدول التالي رقم (١/٣٨) مقارنة بين مجموعات المعوقات حسب ترتيب القيّم الكلية.

جدول رقم (١/٣٨): مقارنة بين مجموعات المعوقات حسب ترتيب القيّم الكلية.

م	العبارات	دليل الموافقة فئة المفحوص		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
١.	مجموعة المعوقات الثقافية	٣.٥٥	٣.٧٥	٣.٧
٢.	مجموعة المعوقات الإدارية	٣.٢٤	٣.٦	٣.٤٥
٣.	مجموعة المعوقات الفنية	٢.٦٣	٣.٤٢	٣.٣٥
٤.	مجموعة المعوقات البشرية والمادية	٢.٧٥	٣.٢٢	٣.١٦
٥.	مجموعة المعوقات التشريعية	٢.٥	٣	٢.٧٥
	قيمة دليل الموافقة النهائية	**٢.٩٣**	**٣.٣٩**	**٣.٢٨**
	درجة الموافقة(القرار)	لا أدري	لا أدري	لا أدري
	قيمة دليل الموافقة	٣.٢		
	درجة الموافقة(القرار النهائي)	لا أدري		

حتى يعقد الباحث مقارنة بين فئة المفحوص ومجموعات المعوقات، رتبت البيانات ترتيباً تنازلياً بهدف معرفة المجموعة الأعلى تأثيراً بين نظيراتها.

ومن بيانات الجدول السابق نستطيع القول بأن هناك عدم وضوح (عام) في المعوقات التي تعترض الإدارة التعليمية ضمن إطار بيئة عمل الحكومة الإلكترونية بوزارة التربية والتعليم، إلا أنه من خلال النظرة الفردية لفئة أفراد العيّنة لمجموعات المعوقات يمكن الجزم بأن هناك معوقات وأن أكثرها تأثيراً هي المعوقات الثقافية، يليها المعوقات الإدارية، ثم المعوقات الفنية، ثم البشرية والمادية، وأخيراً المعوقات التشريعية. والشكل البياني التالي رقم (٢/٢٨) يوضح التباين النسبي في قيم دليل الموافقة بين مجموعات المعوقات حسب ترتيب القيّم الكلية.



شكل رقم(٢/٢٨):مقارنة بين مجموعات المعوقات حسب ترتيب القيّم الكلية.

المحور الثالث:مواءمة بنية وتنظيم الإدارة التعليمية بوزارة التربية والتعليم في ضوء برنامج التعاملات الإلكترونية التعليمية (يسّر Yesser):

لمّا وجد الباحث تشعّب موضوع معالجة التنظيم الإداري والنظر إليه من زوايا مختلفة، فضّل تصنيف عبارات هذا المحور إلى ثلاث مجموعات مختلفة، بحيث تستطلع كل مجموعة استجابات أفراد العيّنة في مجال محدّد. وقد جاءت المجموعات على النحو الآتي:

١) مجموعة مواءمة التنظيم الإداري، واحتوت على (٧) عبارات.
٢) مجموعة مواءمة البيئة الإدارية، واحتوت على (٣) عبارات.
٣) مجموعة مواءمة البيئة التقنية، واحتوت على (٣) عبارات.

أولاً: مواءمة التنظيم الإداري:

١) الأهمية النسبية للعبارات:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٣٩) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة مواءمة التنظيم الإداري مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٣٩):استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة مواءمة التنظيم الإداري مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
٩	تبسيط الإجراءات يحسن من الأداء ويساعد في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	ك	٢٤٤	٢٦٢	١٤	١٩	–	٤.٣٦	موافق بشدة	٠.٧٠	١
		%	٤٥.٣	٤٨.٦	٢.٦	٣.٥	–				
٢	إجراء تغيرات تنظيمية مطلب لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الإدارة التعليمية.	ك	٢٣٠	٢٤٦	١٦	٤٣	٤	٤.٢٢	موافق بشدة	٠.٨٩	٢
		%	٤٢.٧	٤٥.٦	٣.٠	٨.٠	٠.٧				
١	توجد حاجة للتغيير في الهيكل التنظيمي للوزارة لتحول الإدارة التعليمية إلى إدارة الكترونية.	ك	٢٣٣	٢٠٤	٣٢	٦١	٩	٤.١٠	موافق	١.٠٤	٣
		%	٤٣.٢	٣٧.٨	٥.٩	١١.٣	١.٧				
٦	توجد خطة زمنية مسبقة لتوفير الخدمات من خلال شبكة الإنترنت.	ك	١٠	١٢٦	٢١٢	٩٣	٩٨	٣.٣٩	لا أدري	١.٢٢	٤
		%	١.٨٥	٢٣.٣	٣٩.٣	١٧.٢٥	١٨.١				
١٣	يوفر الموقع الإلكتروني للوزارة	ك	٢٦	٧٠	١٩٨	١٣٢	١١٣	٣.٣٧	لا أدري	١.٢٠	٥

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
	كافة النماذج المستخدمة لتقديم الخدمات.	%	٤.٨	١٢.٩	٣٦.٧	٢٤.٥	٢١.٠				
٨	هناك تعاون بين القطاع الخاص والوزارة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	ك	٨١	١٧٩	١٤٨	١٠٠	٣١	٣.٣٣	لا أدري	١.١٥	٦
		%	١٥.٠	٣٣.٢	٢٧.٥	١٨.٦	٥.٨				
١٠	توجد تشريعات واضحة خاصة في الوزارة تتعلق بأعمال الحكومة الإلكترونية.	ك	٧٠	١٤٦	١٤٩	١٣٩	٣٥	٣.١٤	لا أدري	١.١٤	٧
		%	١٣.٠	٢٧.١	٢٧.٦	٢٥.٨	٦.٥				
	المتوسط العام							٣.٢٤	لا أدري	٠.٦١	

وبالنظر إلى الجدول السابق نلاحظ أن استجابات أفراد العيّنة قد بلغت في متوسطها العام (٣,٢٤٪) أي أن القرار العام للمجموعة قد جاء بدرجة (**لا أدري**)،وهذا يعني أن أفراد العيّنة لا يشعرون – أو قد لا يدركون – بالإجراءات المتخذة لمواءمة التنظيم الإداري مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية (إن وجدت).

ومن منظور آخر على بعض استجابات أفراد العيّنة على عبارات محددة، تدل بيانات الجدول أن أفراد العيّنة يدركون الحاجة إلى إجراء بعض التعديلات لتحسين فرص مواءمة التنظيم الإداري مع بيئة الحكومة الإلكترونية،حيث جاءت قيمة دليل الموافقة بين (**٤,٣٦٪ - ٤,١٠٪**) أي أن قرارهم قد جاء بين درجة (**موافق بشدة وموافق**) على العبارات (٩، ٢، ١).

٢) دراسة آراء أفراد العيّنة:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٤٠) مقارنة آراء فئات أفراد العيّنة حول مواءمة مجموعة التنظيم الإداري مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٤٠): مقارنة آراء فئتي المفحوصين حول مواءمة مجموعة التنظيم الإداري مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

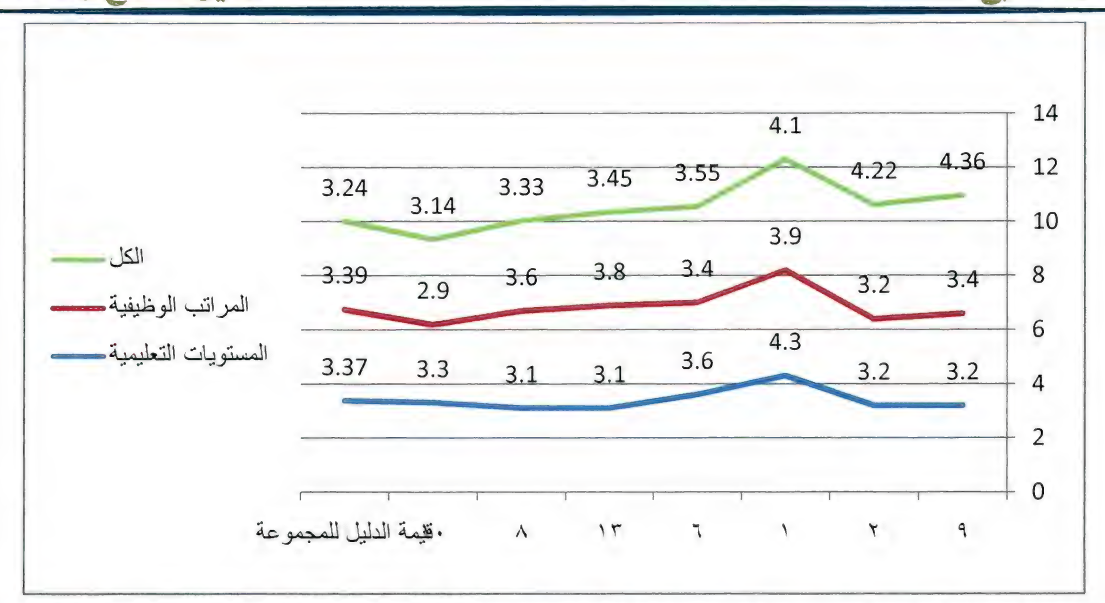
رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي المفحوص		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
٩	تبسيط الإجراءات يحسن من الأداء ويساعد في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	٣.٢	٣.٤	٤.٣٦
٢	إجراء تغيرات تنظيمية مطلب لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الإدارة التعليمية.	٣.٢	٣.٢	٤.٢٢

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي المفحوص		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
١	توجد حاجة للتغيير في الهيكل التنظيمي للوزارة لتحول الإدارة التعليمية إلى إدارة الكترونية.	٤.٣	٣.٩	٤.١
٦	توجد خطة زمنية مسبقة لتوفير الخدمات من خلال شبكة الإنترنت.	٣.٦	٣.٤	٣.٥٥
١٣	يوفر الموقع الإلكتروني للوزارة كافة النماذج المستخدمة لتقديم الخدمات.	٣.١	٣.٨	٣.٤٥
٨	هناك تعاون بين القطاع الخاص والوزارة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	٣.١	٣.٦	٣.٣٣
١٠	توجد تشريعات واضحة خاصة في الوزارة تتعلق بأعمال الحكومة الإلكترونية.	٣.٣	٢.٩	٣.١٤
	قيمة دليل الموافقة النهائية	**٣.٣٧**	**٣.٣٩**	**٣.٢٤**
	درجة الموافقة(القرار)	**لا أدري**	**لا ادري**	**لا أدري**
	قيمة دليل الموافقة	**٣.٣٦**		
	درجة الموافقة(القرار النهائي)	**لا ادري**		

ويظهر الجدول السابق أن آراء أفراد العيّنة قد تباينت حول مواءمة التنظيم الإداري مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية،ومن خلال مقارنة بيانات فئتي أفراد العيّنة حول عبارات المجموعة،نلاحظ أن أكثر أفراد العيّنة قناعة بعدم وضوح مقومات مواءمة التنظيم الإداري مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية هم فئة المرتب الوظيفية، حيث بلغت قيمة دليل الموافقة للمجموعة (٣,٣٩٪) أي أن قرارهم قد جاء بدرجة **(لا أدري)**، في حين بلغت قيمة دليل الموافقة لفئة المستويات التعليمية (٣,٣٧٪) ما يعني أن قرارهم قد جاء بدرجة **(لا أدري)** أيضاً.

وهذا يؤكد على عدم جدية الإجراءات المتخذة لتحقيق مواءمة حقيقية للإدارة التعليمية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، ويستدل على هذا التأكيد من واقع رأي أفراد العيّنة حول الحاجة إلى إجراء تغييرات تنظيمية في الهياكل التنظيمية، وضرورة تبسيط الإجراءات الحالية كما عبّرت عنه استجابات أفراد العيّنة حول العبارات (٩، ٢، ١).

والشكل البياني التالي رقم (٢/٢٩) يوضح التباين النسبي في قيم دليل الموافقة بين مجموعات المعوقات حسب ترتيب القيّم الكلية.



شكل رقم (٢/٢٩):التباين النسبي في قيم دليل الموافقة لمجموعة مواءمة التنظيم الإداري حسب ترتيب القيّم الكلية.

ثانياً: مواءمة البيئة الإدارية:

١) الأهمية النسبية للعبارات:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٤١) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة مواءمة البيئة الإدارية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٤١): استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة مواءمة التنظيم الإداري مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة: موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	دليل الموافقة: المتوسط الحسابي	القرار	الانحراف المعياري	الرتبة
١٤	توافر الوزارة نظام أمني لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة تعاملاتها الإلكترونية.	ك	١٣٣	١٩٥	١٢٣	٧٥	١٣	٣.٦٧	موافق	١.٠٧	١
		%	٢٤.٧	٣٦.٢	٢٢.٨	١٣.٩	٢.٤				
٧	توافر الوزارة ميزانية كافية للتحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية..	ك	١١٨	٢١٠	١٢١	٧٣	١٧	٣.٦٣	موافق	١.٠٦	٢
		%	٢١.٩	٣٩.٠	٢٢.٤	١٣.٥	٣.٢				
٣	تتواءم العلاقة الإدارية الحالية بين الأقسام مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	ك	٨٩	١٧٧	٦٢	١٦٩	٤٢	٣.١٩	لا أدري	١.٢٦	٣
		%	١٦.٥	٣٢.٨	١١.٥	٣١.٤	٧.٨				
	المتوسط العام							٣.٥٠	موافق	٠.٨٣	

ويشير الجدول السابق إلى أن المتوسط العام لاستجابات أفراد العيّنة قد بلغ (٣,٥٠٪) أي أن قرارهم قد جاء بدرجة (موافق)، على مواءمة البيئة الإدارية للإدارة التعليمية مع بيئة عمل

الحكومة الإلكترونية، كما يتضح ذلك في استجابتهم على العبارة رقم (١٤، ٧)، في حين بلغت قيمة الدليل لاستجاباتهم على العبارة رقم (٣) **(٣,١٩٪)** ما يعني أن قرارهم حيالها قد جاء بدرجة (**لا أدري**)، وهي نتيجة تستدعي التركيز عليها أثناء دراسة آراء أفراد العيّنة.

٢) دراسة آراء أفراد العيّنة:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٤٢) مقارنة آراء فئات أفراد العيّنة حول مواءمة مجموعة البيئة الإدارية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

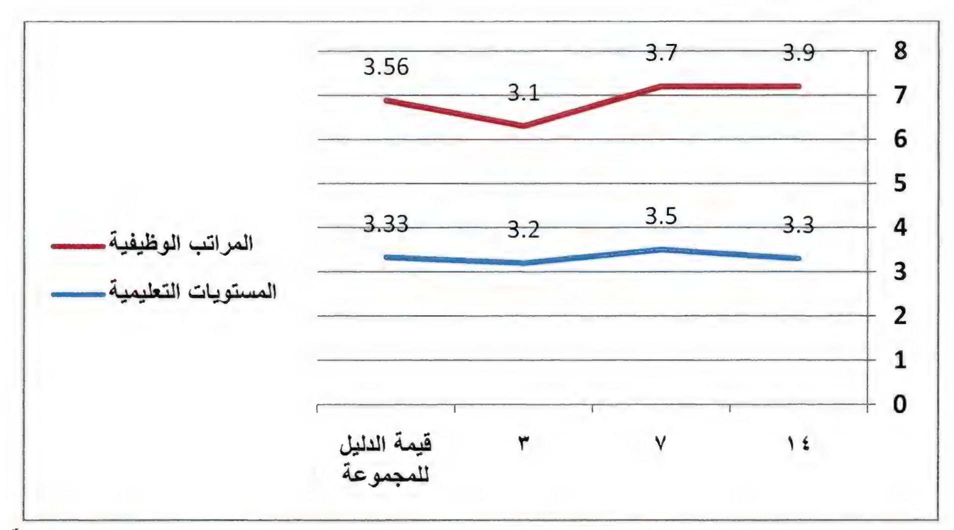
جدول رقم (١/٤٢): مقارنة آراء فئات أفراد العيّنة حول مواءمة مجموعة التنظيم الإداري مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
١٤	توافر الوزارة نظاماً أمنياً لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة تعاملاتها الإلكترونية.	٣.٣	٣.٩	٣.٦٧
٧	توافر الوزارة ميزانية كافية للتحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية..	٣.٥	٣.٧	٣.٦٣
٣	تتواءم العلاقة الإدارية الحالية بين الأقسام مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	٣.٢	٣.١	٣.١٩
	قيمة دليل الموافقة النهائية	**٣.٣٣**	**٣.٥٦**	**٣.٥**
	درجة الموافقة(القرار)	**لا أدري**	**موافق**	**موافق**
	قيمة دليل الموافقة	**٣.٤٦**		
	درجة الموافقة(القرار النهائي)	**موافق**		

وخلال استعراض بيانات الجدول السابق يتضح أن فئة المراتب الوظيفية هم الأكثر شعوراً بتوافر مقومات مواءمة البيئة الإدارية للإدارة التعليمية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، حيث بلغت قيمة دليل الموافقة (**٣,٥٦٪**) ما يعني أن قرارهم قد جاء بدرجة **(موافق)**، في حين أتت فئة المستويات التعليمية في المرتبة الثانية من حيث الأقل شعوراً بتلك المقومات بقيمة بلغت **(٣,٣٣٪)** ما يعني أن قرارهم قد جاء بدرجة (**لا أدري**). ومن الجدول رقم (١/٤١) يلاحظ أن أفراد العيّنة قد أبدوا عدم درايتهم بمدى مناسبة العلاقة الإدارية الحالية بين الأقسام مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية، حيث بلغت (٣.١٩٪) ما يجعل الباحث يميل إلى رأي فئة المستويات التعليمية كما اتضح في الجدول رقم (١/٤٢) في عدم الشعور بوجود مواءمة البيئة التنظيمية.

كما يدعم هذا التفسير ما تشير إليه بيانات الجدول رقم (١/٤٢) لفئة المراتب الوظيفية حول العبارة رقم (٣) حيث بلغت (٣.١٪) . وتعتبر العلاقات الإدارية بين الأقسام من أهم عوامل تحقيق الانسجام والمواءمة نحو التحول إلى بيئة عمل الحكومة الإلكترونية كما أشارت إليه دراسة(الزهراني، ٢٠٠٤؛Brain,2000).

والشكل التالي رقم(٢/٣٠) يوضح تباين آراء أفراد العيّنة حول مواءمة البيئة الإدارية في الإدارة التعليمية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية



شكل رقم (٢/٣٠): تباين آراء أفراد العيّنة حول مواءمة البيئة الإدارية حسب ترتيب القيّم الكليّة

ثالثاً: مواءمة الأنظمة التقنية:

ليس من الغريب أن تكون العبارات المخصصة لمجموعة مواءمة الأنظمة التقنية هي الأكثر بين مجموعتي مواءمة التنظيم الإداري والبيئة الإدارية، إذ إن الأصل في عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية هو توافر الأنظمة التقنية فبدونها لا يمكن أن توصف البيئة الإدارية ببيئة إلكترونية.

١) الأهمية النسبية للعبارات:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٤٣) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة مواءمة البيئة التقنية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (٤٣/١): استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجموعة مواءمة البيئة التقنية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	المتوسط الحسابي	القرار		
١٥	تمنح كلمة سر للمستفيد تسمح له بالدخول على الخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال شبكة الإنترنت.	ك	١٤١	٢٦٠	٨٠	٤٩	٩	٣.٨٨	موافق	٠.٩٥	١
		%	٢٦.٢	٤٨.٢	١٤.٨	٩.١	١.٧				
٥	تستعين الوزارة بجهات متخصصة بتقنية المعلومات لتوجيه تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	ك	١٣٤	٢٦٠	٧٤	٥٩	١٢	٣.٨٣	موافق	١.٠٠	٢
		%	٢٤.٩	٤٨.٢	١٣.٧	١٠.٩	٢.٢				
١١	هناك قسم خاص بالوزارة يعنى بتقديم الخدمات من خلال شبكة الإنترنت.	ك	١١٠	٢٨١	٧٢	٦٥	١١	٣.٧٧	موافق	٠.٩٨	٣
		%	٢٠.٤	٥٢.١	١٣.٤	١٢.١	٢.٠				
١٢	يوفر الموقع الإلكتروني للمستفيد إمكانية الاستفسار عن معاملته	ك	١١٩	٢٧٤	٥٩	٧١	١٦	٣.٧٦	موافق	١.٠٣	٤
		%	٢٢.١	٥٠.٨	١٠.٩	١٣.٢	٣.٠				
٤	إن مجرد توافر أحدث الأنظمة الحاسوبية في الإدارة التعليمية يساعد على تطبيق الحكومة الإلكترونية.	ك	١٣٥	١٧٥	١٥	١٦٩	٤٥	٣.٣٥	لا أدري	١.٣٦	٥
		%	٢٥.٠	٣٢.٥	٢.٨	٣١.٤	٨.٣				
المتوسط العام								٣.٧٣	موافق	٠.٦٧	

فقد بلغ المتوسط العام للمجموعة (**٣,٧٣٪**) ما يعني أن قرارهم قد جاء بدرجة (**موافق**)، ويستنتج من ذلك – بشكل عام – أن عينة الدراسة ترى توافر المقومات التقنية للإدارة التعليمية لكي تتحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية. وبنظرة فاحصة نلاحظ أن أفراد العيّنة يتفقون على وجود نظام متّبع يسمح بدخول الموظف إلى شبكة معيّنة ما يدل على وجود شبكة إلكترونية، فقد بلغت قيمة دليل الموافقة على العبارة رقم(١٥):" تمنح كلمة سر للمستفيد تسمح له بالدخول على الخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال شبكة الإنترنت" (**٣,٨٨٪**) ما يعني أن قرارهم قد جاء بدرجة (**موافق**)، وتبعاً لهذه النتيجة يمكن – من وجهة نظر الباحث – تأكيد مواءمة البيئة التقنية الحالية للإدارة التعليمية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، إذ إن مجرد وجود شبكة يعني أن هناك محطات طرفية وخادمات برمجية

ووسائط اتصال مناسبة،.. وغيرها، كما أشارت إليه بعض الدراسات (kam,2007: Felix,2006).

وفيما جاءت غالبية استجابات أفراد العيّنة على عبارات المجموعة بدرجة (**موافق**)،كان قرارهم بدرجة (**لا أدري**) حيال العبارة رقم (٤) وهي:" مجرد توافر أحدث الأنظمة الحاسوبية في الإدارة التعليمية يساعد على تطبيق الحكومة الإلكترونية"،وهي نتيجة تؤكد حاجة أفراد العيّنة إلى مزيد من التثقيف حول متطلبات بناء بيئة الحكومة الإلكترونية،كما سبق تأكيده في سياق النتائج التي توصلت إليها الدراسة حول مجموعة المعوقات الثقافية كما في جدول رقم (١/٣٤).

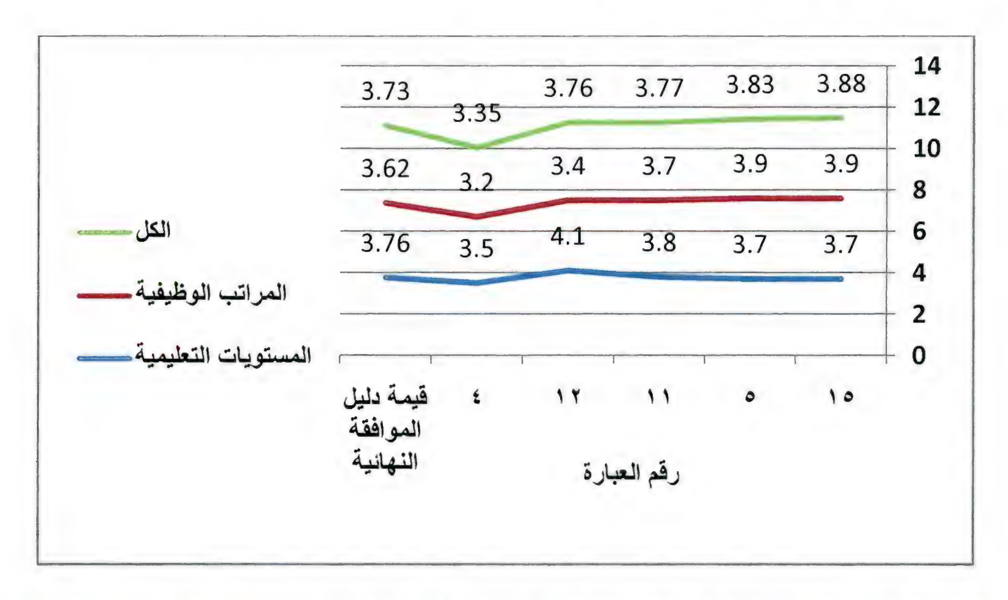
٢) دراسة آراء أفراد العيّنة:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٤٤) مقارنة لآراء فئات أفراد العيّنة حول مواءمة مجموعة البيئة التقنية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٤٤): مقارنة لآراء فئات أفراد العيّنة حول مواءمة مجموعة البيئة التقنية مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

م	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
١٥	تمنح كلمة سر للمستفيد تسمح له بالدخول على الخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال شبكة الإنترنت.	٣.٧	٣.٩	٣.٨٨
٥	تستعين الوزارة بجهات متخصصة بتقنية المعلومات لتوجيه تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	٣.٧	٣.٩	٣.٨٣
١١	هناك قسم خاص بالوزارة يعنى بتقديم الخدمات من خلال شبكة الإنترنت.	٣.٨	٣.٧	٣.٧٧
١٢	يوفر الموقع الإلكتروني للمستفيد إمكانية الاستفسار عن معاملته	٤.١	٣.٤	٣.٧٦
٤	إن مجرد توافر أحدث الأنظمة الحاسوبية في الإدارة التعليمية يساعد على تطبيق الحكومة الإلكترونية.	٣.٥	٣.٢	٣.٣٥
	قيمة دليل الموافقة النهائية	٣.٧٦	٣.٦٢	٣.٧٣
	درجة الموافقة(القرار)	**موافق**	**موافق**	**موافق**
	قيمة دليل الموافقة	٣.٧٠		
	درجة الموافقة(القرار النهائي)	**موافق**		

ومن واقع الجدول السابق يلاحظ أن هناك إجماعاً في آراء فئات أفراد العيّنة حول مواءمة البيئة التقنية، وتوافر مقومات المواءمة من الناحية التقنية للإدارة التعليمية للتحول إلى بيئة عمل الحكومة الإلكترونية،وبإمعان النظر أكثر يمكن القول إن فئة المستويات التعليمية هم الأكثر موافقة من نظرائهم في المراتب الوظيفية، حيث بلغت قيمة دليل الموافقة (٣,٧٦٪)،يليها فئة المراتب الوظيفية بقيمة بلغت(٣,٦٢٪). وتبدو هذه النتيجة معاكسة للنتيجة المنطقية التي من المفترض أن تكون عليه من حيث درجات الموافقة بين فئتي أفراد العيّنة،إذ إنه بالرجوع إلى نتائج دراسة الخصائص المهنية لعينة الدراسة وتحديداً في الجدول رقم (١/٢٢)،دلت النتائج على تركز المؤهلين في الجوانب التقنية في فئة المراتب الوظيفية،وهذا أدعى لكي يكون شعور فئة المراتب الوظيفية بجوانب المواءمة التقنية أكثر من فئة المستويات التعليمية. والشكل التالي رقم (٢/٣١) يوضح التباين النسبي في القيم الكلية لآراء فئة أفراد العيّنة حول مجموعة مواءمة البيئة التقنية



شكل رقم (٢/٣١):التباين النسبي في القيم الكلية لآراء فئة أفراد العيّنة حول مجموعة مواءمة البيئة التقنية

مقارنة بين آراء أفراد العيّنة في مجموعات المحور الثالث:

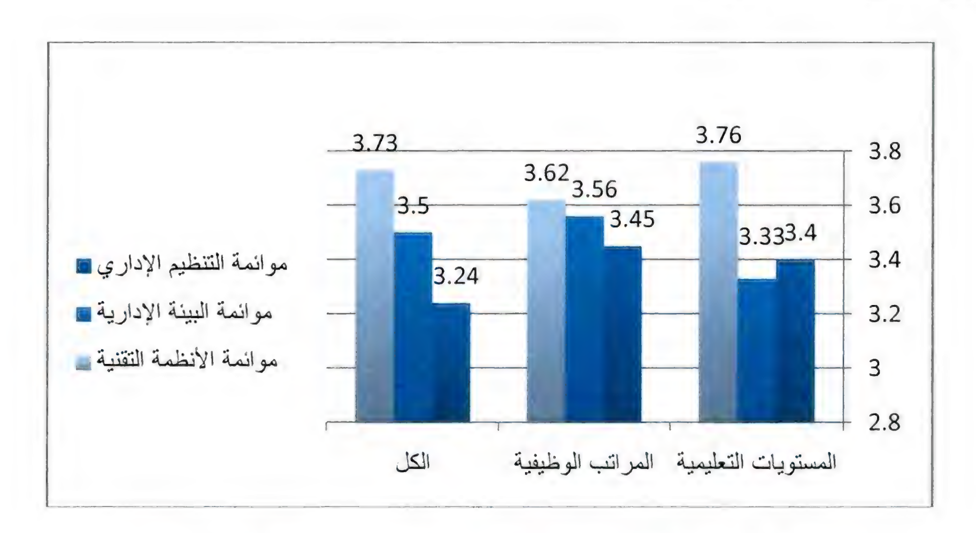
يوضح الجدول التالي رقم (١/٤٥) مقارنة بين آراء أفراد العيّنة حول عبارات المجموعات الثلاث للمحور الثالث مرتبة تنازلياً حسب قيمة الدليل.

جدول رقم (٤٥/١): مقارنة بين آراء أفراد العيّنة حول عبارات المجموعات الثلاث للمحور الثالث مرتبة تنازلياً حسب قيمة الدليل

م	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
١.	مواءمة الأنظمة التقنية	٣.٧٦	٣.٦٢	٣.٧٣
٢.	مواءمة البيئة الإدارية	٣.٣٣	٣.٥٦	٣.٥
٣.	مواءمة التنظيم الإداري	٣.٤	٣.٤٥	٣.٢٤
	قيمة دليل الموافقة النهائية	**٣.٤٩**	**٣.٥٤**	**٣.٤٩**
	درجة الموافقة(القرار)	**موافق**	**موافق**	**موافق**
	قيمة دليل الموافقة	٣.٥٠		
	درجة الموافقة(القرار النهائي)	**موافق**		

ويلاحظ من واقع بيانات الجدول السابق أن أكثر المجموعات التي اتفق أفراد العيّنة على مواءمتها لبيئة الحكومة الإلكترونية هي مجموعة الأنظمة التقنية ،حيث بلغت قيمة دليل الموافقة (٣,٧٣٪)، يليها مجموعة البيئة الإدارية بقيمة بلغت (٣,٥٪) ، ثم مجموعة التنظيم الإداري بنسبة (٣,٢٤٪). وبمقارنة المجموعات حسب فئة أفراد العيّنة، جاءت فئة المراتب الوظيفية بالمرتبة الأولى من حيث الموافقة العامة على كافة مجموعات المحور بنسبة (٣,٥٤٪) ثم فئة المستويات التعليمية بنسبة(٣,٤٩٪)، وهي نتيجة تتفق مع نتائج دراسة الخصائص المهنية للمبحوثين في الفصل السادس.

والشكل البياني التالي رقم(٢/٣٢)يوضح مدى التقارب في القيمة التوسطية للمجموعات الثلاث حول مجموعات المحور الثالث



شكل رقم (٢/٣٢):التباين بين القيم التوسطية لمجموعات المحور الثالث

المحور الرابع:توافر جهود تنمية وتطوير العنصر البشري:

١) الأهمية النسبية للعبارات:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٤٦) استجابات أفراد فئتي أفراد العيّنة حول توافر جهود تنمية وتطوير العنصر البشري مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٤٦): استجابات أفراد فئتي أفراد العيّنة حول توافر جهود تنمية وتطوير العنصر البشري مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
١	تحرص الوزارة على توفير التدريب المنظم والمستمر للموظفين.	ك	١١٢	٢٣٦	١٥	١٢٨	٤٨	٣.٤٤	موافق	١.٢٩	١
		%	٢٠.٨	٤٣.٨	٢.٨	٢٣.٧	٨.٩				
٣	توافر الوزارة دورات تدريبية متخصصة لاستخدام الإنترنت للموظفين.	ك	٧٦	٢١٨	٤٢	١٤٧	٥٦	٣.٢١	لا أدري	١.٢٧	٢
		%	١٤.١	٤٠.٤	٧.٨	٢٧.٣	١٠.٤				
٨	تحرص الوزارة على تعريف الموظفين بأنظمة العمل المعتمدة.	ك	٦٨	٢٢٢	٥١	١٣٩	٥٩	٣.١٩	لا أدري	١.٢٦	٣
		%	١٢.٦	٤١.٢	٩.٥	٢٥.٨	١٠.٩				
٢	توافر الوزارة دورات تدريبية متخصصة في إعادة هندسة العمليات الإدارية..	ك	٧٥	١٨١	٨١	١٥٢	٥٠	٣.١٥	لا أدري	١.٢٤	٤
		%	١٣.٩	٣٣.٦	١٥.٠	٢٥.٢	٩.٣				
٦	تحرص الوزارة على مشاركة الموظفين في الندوات وورش العمل الخاصة بالإنترنت.	ك	٦٩	١٩٦	٦٩	١٤٢	٦٣	٣.١٢	لا أدري	١.٢٦	٥
		%	١٢.٨	٣٦.٤	١٢.٨	٢٦.٣	١١.٧				
١٠	تحرص الوزارة على عقد لقاءات مفتوحة بين المديرين والموظفين لتحديد التحسينات المطلوبة.	ك	٧٨	١٩٤	٥٠	١٣٣	٨٤	٣.٠٩	لا أدري	١.٣٤	٦
		%	١٤.٥	٣٦.٠	٩.٣	٢٤.٧	١٥.٦				
٩	توجد خطة معتمدة للإحلال (في حالة الاستقالة / الوفاة / الغياب لفترة طويلة ...).	ك	٦٠	١٣٧	١٦٠	١٢٧	٥٥	٣.٠٤	لا أدري	١.١٦	٧
		%	١١.١	٢٥.٤	٢٩.٧	٢٣.٦	١٠.٢				
١١	توافر منهجية لتدريب الموظفين على تقبل التغيير.	ك	٦٤	١٨٣	٥١	١٦٢	٧٩	٢.٩٨	لا أدري	١.٣١	٨
		%	١١.٩	٣٤.٠	٩.٥	٣٠.١	١٤.٧				
١٢	تحرص الوزارة على توضيح خطة وأهداف الحكومة الإلكترونية لإمكان مساهمة الموظفين في تنفيذها.	ك	٦٠	١٧٠	٧١	١٦٢	٧٦	٢.٩٦	لا أدري	١.٢٨	٩
		%	١١.١	٣١.٥	١٣.٢	٣٠.١	١٤.١				

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة: موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	دليل الموافقة: المتوسط الحسابي	القرار	الانحراف المعياري	الرتبة
٧	توافر الوزارة نظاماً متكاملاً لحفز المتميزين على إبداء آرائهم في تنظيم العمليات الإدارية	ك	٦٧	١٤٧	٧٨	١٦٤	٨٣	٢.٩١	لا أدري	١.٣٠	١٠
		%	١٢.٤	٢٧.٣	١٤.٥	٣٠.٤	١٥.٤				
٤	توافر الوزارة معامل التدريب اللازمة على إجراءات التعاملات الإلكترونية للموظفين.	ك	٦٨	١٥١	٦٦	١٧١	٨٣	٢.٩١	لا أدري	١.٣١	١١
		%	١٢.٦	٢٨.٠	١٢.٢	٣١.٧	١٥.٤				
٥	تحرص الوزارة على وجود نظام حوافز لتشجيع الموظفين على التفاعل مع الحكومة الإلكترونية	ك	٧٧	١٢٧	٧٩	١٥٦	١٠٠	٢.٨٦	لا أدري	١.٣٥	١٢
		%	١٤.٣	٢٣.٦	١٤.٧	٢٨.٩	١٨.٦				
	المتوسط العام							٣.٠٧	لا أدري	١.٠٨	

وتشير النتيجة النهائية للجدول السابق إلى أن المتوسط العام لاستجابات أفراد العيّنة قد بلغ (**٣,٠٧٪**) ما يعني أن قرار القرار العام للمبحوثين قد جاء بدرجة (**لا أدري**). ويستنتج من ذلك أن أفراد عينة الدراسة لا يستطيعون أن يقرروا فيما إذا كانت هناك جهود ملموسة لتنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة في مجال الحكومة الإلكترونية. وهي نتيجة (محبطة) إذ لا يعد تنمية وتطوير الكوادر البشرية مساراً ملازماً لمسار مواءمة البيئة الإدارية من الناحية التقنية، بل لا يمكن لأي إدارة إلكترونية أن تعمل في غياب الكوادر المؤهلة سواء من النواحي التدريبية على استخدام الأجهزة والشبكات والبرامج أو من النواحي النفسية، ..وغيرها.

٢) دراسة آراء أفراد العيّنة:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٤٧)مقارنة بين آراء فئتي أفراد العيّنة حول توافر جهود تنمية وتطوير العنصر البشري مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

جدول رقم (١/٤٧):مقارنة بين آراء فئتي أفراد العيّنة حول توافر جهود تنمية وتطوير العنصر البشري مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة: المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	الكل
١	تحرص الوزارة على توفير التدريب المنظم والمستمر للموظفين.	٣.٦	٣.٢	٣.٤٤

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
٣	توافر الوزارة دورات تدريبية متخصصة لاستخدام الإنترنت للموظفين.	٢.٩	٣.٥	٣.٢١
٨	تحرص الوزارة على تعريف الموظفين بأنظمة العمل المعتمدة.	٣.٢	٣.١	٣.١٩
٢	توافر الوزارة دورات تدريبية متخصصة في إعادة هندسة العمليات الإدارية..	٢.٧	٣.٦	٣.١٥
٦	تحرص الوزارة على مشاركة الموظفين في الندوات وورش العمل الخاصة بالإنترنت.	٢.٨	٣.٤	٣.١٢
١٠	تحرص الوزارة على عقد لقاءات مفتوحة بين المديرين والموظفين لتحديد التحسينات المطلوبة.	٢.٧	٣.٤	٣.٠٩
٩	توجد خطة معتمدة للإحلال (في حالة الاستقالة / الوفاة / الغياب لفترة طويلة ...).	٢.٩	٣.٢	٣.٠٤
١١	توافر منهجية لتدريب الموظفين على تقبل التغيير.	٢.٨	٣	٢.٩٨
١٢	تحرص الوزارة على توضيح خطة وأهداف الحكومة الإلكترونية لإمكان مساهمة الموظفين في تنفيذها.	٣	٢.٩	٢.٩٦
٧	توافر الوزارة نظاماً متكاملاً لحفز المتميزين على إبداء آرائهم في تنظيم العمليات الإدارية	٢.٦	٣.٢	٢.٩١
٤	توافر الوزارة معامل التدريب اللازمة على إجراءات التعاملات الإلكترونية للموظفين.	٢.٧	٣.١	٢.٩١
٥	تحرص الوزارة على وجود نظام حوافز لتشجيع الموظفين على التفاعل مع الحكومة الإلكترونية	٢.٨	٢.٩	٢.٨٦
قيمة دليل الموافقة النهائية		**٢.٨٩**	**٣.٢٠**	**٣.٠٧**
درجة الموافقة(القرار)		**لا أدري**	**لا أدري**	**لا أدري**
قيمة دليل الموافقة		**٣.٠٥**		
درجة الموافقة(القرار النهائي)		**لا أدري**		

أظهرت نتائج الجدول السابق أن الشعور بجهود تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة فيما يتعلق بتطبيقات الحكومة الإلكترونية لدى فئة المستويات التعليمية جاء أقل من فئة المراتب الوظيفية بدليل تحقيقهم للنسبة الأعلى وهي (٢,٨٩٪)، فكلما كان النسبة أعلى كانت أقرب إلى درجة (موافق) ما يعني في هذه الحالة أنهم موافقون على توافر جهود تنمية العنصر البشري.

ووفقاً لهذه القراءة يمكن القول إن أفراد العيّنة متفقون على عدم توافر جهود تنمية العنصري البشري بنسبة تبلغ (٣,٠٥٪) ما يعني أن القرار العام لفئتي أفراد العيّنة جاء بدرجة **(لا أدري)**.

المحور الخامس: معرفة مجتمع الدراسة ببرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر Yesser):

١) الأهمية النسبية للعبارات:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٤٨) استجابات أفراد العيّنة حول محور برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر) مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٤٨):استجابات أفراد فئتي أفراد العيّنة حول محور برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ Yesser) مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
١١	يتطلب التعريف ببرنامج (يسرّ) في الإدارة التعليمية إقامة دورات وورش عمل لكافة العاملين فيها.	ك	١٩٥	١٦٤	١٦٣	١٥	٢	٣.٩٩	موافق	٠.٩٠	١
		%	٣٦.٢	٣٠.٤	٣٠.٢	٢.٨	٠.٤				
١	مهمة برنامج (يسرّ) تحويل الأعمال التي تقدمها القطاعات الحكومية من أعمال ورقية إلى أعمال إلكترونية	ك	١٤٦	٢٠٥	١٦٢	٢٠	٦	٣.٨٦	موافق	٠.٩٠	٢
		%	٢٧.١	٣٨.٠	٣٠.١	٣.٧	١.١				
٢	يتولى برنامج (يسرّ) التخطيط لدمج القطاعات الحكومية في أعمال الحكومة الإلكترونية.	ك	١٢٦	١٩٩	١٩٦	١٨	–	٣.٨٠	موافق	٠.٨٣	٣
		%	٢٣.٤	٣٦.٩	٣٦.٤	٣.٣	–				
٤	الجهود الإعلامية لبرنامج (يسرّ) في التعريف به وبأهدافه ومقاصده ضعيفة	ك	١٤٧	١٧١	١٩٠	٢٩	٢	٣.٨٠	موافق	٠.٩١	٤
		%	٢٧.٣	٣١.٧	٣٥.٣	٥.٤	٠.٤				
١٠	برنامج (يسرّ) هو الأساس النظامي لعملية التحول نحو بيئة عمل الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.	ك	٧٠	١٧٤	٢٥٣	٣٧	٥	٣.٥٠	موافق	٠.٨٤	٥
		%	١٣.٠	٣٢.٣	٤٦.٩	٦.٩	٠.٩				
٩	برنامج (يسرّ) هو مشروع لتدريب الموظفين على أساسيات التعامل مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.	ك	٧٠	١٧٨	٢٤٧	٣٦	٨	٣.٤٩	موافق	٠.٨٦	٦
		%	١٣.٠	٣٣.٠	٤٥.٨	٦.٧	١.٥				
٧	يسهم برنامج (يسرّ) في تقديم الدعم الفني للقطاعات الحكومية للتحول نحو بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.	ك	٦٥	١٨٧	٢٣٦	٤٥	٦	٣.٤٨	موافق	٠.٨٥	٧
		%	١٢.١	٣٤.٧	٤٣.٨	٨.٣	١.١				

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
٨	يمارس برنامج (يسرّ) دوراً رقابياً على القطاعات الحكومية لتقييم دورهم في عملية الاندماج مع الحكومة الإلكترونية	ك	٥٥	١٤٥	٢٧٩	٤٩	١١	٣.٣٤	لا أدري	٠.٨٦	٨
		%	١٠.٢	٢٦.٩	٥١.٨	٩.١	٢.٠				
٦	برنامج (يسرّ) هو البوابة الشاملة لكل خدمات القطاعات الحكومية.	ك	٤٧	١٥١	٢٧٣	٦٤	٤	٣.٣٢	لا أدري	٠.٨٢	٩
		%	٨.٧	٢٨.٠	٥٠.٦	١١.٩	٠.٧				
٣	برنامج (يسرّ) يختلف عن بوابة التعاملات الإلكترونية الحكومية السعودية.	ك	٤١	١٤٧	٢٩٧	٤٨	٦	٣.٣١	لا أدري	٠.٧٨	١٠
		%	٧.٦	٢٧.٣	٥٥.١	٨.٩	١.١				
٥	من واقع معلوماتي عن برنامج (يسرّ) لا أعتقد أن له فائدة في مجال الإدارة التعليمية	ك	٣٣	٩٣	٢٥١	١٢٩	٣٣	٢.٩٣	لا أدري	٠.٩٥	١١
		%	٦.١	١٧.٣	٤٦.٦	٢٣.٩	٦.١				
المتوسط العام								٣.٥٣	موافق	٠.٥٥	

ومن بيانات الجدول السابق يتضح أن المتوسط العام لاستجابات عينة الدراسة قد بلغ (**٣,٥٣٪**) ما يعني أن قرارهم العام قد جاء بدرجة (**موافق**). ويتضح أيضاً من النتائج أن هناك تفاوتاً في موافقة أفراد عينة الدراسة على برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ) تتراوح ما بين درجة (**موافق**) على بعض العبارات الدالة على برامج التعاملات الإلكترونية الحكومية(يسرّ) ودرجة (**لا أدري**) على العبارات الأخرى، حيث تراوحت قيم دليل الموافقة حول برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ) ما بين (**٢,٩٣٪ إلى ٣,٩٩٪**)،وهي قيم تقع ما بين الفئتين الثالثة والرابعة من فئات المقياس الخماسي واللتين تشيران إلى القرار بين درجة (**لا أدري / موافق**) على التوالي حول عبارات المحور، ما يوضّح التفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ)، حيث يتضح من النتائج أن قرار أفراد عينة الدراسة قد جاء بدرجة (**موافق**) على سبع عبارات_من أصل (١١) عبارة_ من أبرزها العبارات رقم (١١ ، ١ ، ٢ ، ٤ ، ١٠).

كما تشير بيانات الجدول إلى أن قرار أفراد عينة الدراسة قد جاء أيضاً بدرجة (**لا أدري**) على أربعة من العبارات الدالة على برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ) وتتمثل في العبارات رقم (٨ ، ٦ ، ٣ ، ٥) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب عدم معرفة أفراد عينة الدراسة .

٢) دراسة آراء أفراد العيّنة:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٤٩) مقارنة بين آراء أفراد العيّنة حول معرفة مجتمع الدراسة ببرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر Yesser) مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٤٩):مقارنة بين آراء أفراد العيّنة حول معرفة مجتمع الدراسة ببرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر) مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
١١	يتطلب التعريف ببرنامج (يسرّ) في الإدارة التعليمية إقامة دورات وورش عمل لكافة العاملين فيها.	٤.١	٣.٨	٣.٩٩
١	مهمة برنامج (يسرّ) تحويل الأعمال التي تقدمها القطاعات الحكومية من أعمال ورقية إلى أعمال إلكترونية	٣.٨	٣.٩	٣.٨٦
٢	يتولى برنامج (يسرّ) التخطيط لدمج القطاعات الحكومية في أعمال الحكومة الإلكترونية.	٣.٧	٣.٩	٣.٨
٤	الجهود الإعلامية لبرنامج (يسرّ) في التعريف به وبأهدافه ومقاصده ضعيفة	٣.٨	٣.٩	٣.٨
١٠	برنامج (يسرّ) هو الأساس النظامي لعملية التحول نحو بيئة عمل الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.	٣.٥	٣.٦	٣.٥
٩	برنامج (يسرّ) هو مشروع لتدريب الموظفين على أساسيات التعامل مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.	٣.٦	٣.٣	٣.٤٩
٧	يسهم برنامج (يسرّ) في تقديم الدعم الفني للقطاعات الحكومية للتحول نحو بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.	٣.٤	٣.٤	٣.٤٨
٨	يمارس برنامج (يسرّ) دوراً رقابياً على القطاعات الحكومية لتقييم دورهم في عملية الاندماج مع الحكومة الإلكترونية	٣.٦	٣.١	٣.٣٤
٦	برنامج (يسرّ) هو البوابة الشاملة لكل خدمات القطاعات الحكومية.	٢.٩	٣.٦	٣.٣٢
٣	برنامج (يسرّ) يختلف عن بوابة التعاملات الإلكترونية الحكومية السعودية.	٣.٥	٣.١	٣.٣١
٥	من واقع معلوماتي عن برنامج (يسرّ) لا أعتقد أن له فائدة في مجال الإدارة التعليمية	٢.١	٣.٨	٢.٩٣
	قيمة دليل الموافقة النهائية	**٣.٤٥**	**٣.٥٨**	**٣.٥٣**
	درجة الموافقة(القرار)	**موافق**	**موافق**	**موافق**
	قيمة دليل الموافقة	**٣.٦١**		
	درجة الموافقة(القرار النهائي)	**موافق**		

ويتضح من بيانات الجدول السابق أن فئة المراتب الوظيفية هم الأكثر معرفة ببرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر)، حيث بلغت قيمة دليل الموافقة (٣,٥٨٪)، وجاءت فئة المستويات التعليمية بالمرتبة الثانية إذ بلغت قيمة دليل الموافقة(٣,٤٥٪). في حين بلغت قيمة

دليل الموافقة لكلتا الفئتين(٣,٦١٪) ما يعني أن قرارهم قد جاء بدرجة (**موافق**) ويدل ذلك على أن أفراد العيّنة على علم بذات البرنامج. وبالنظر إلى آراء فئتي أفراد العيّنة – كل على حدة – نلاحظ عكس ما آلت إليه درجة الموافقة النهائية فيما يتعلق بعلاقة برنامج يسّر مع الإدارة التعليمية، ففي العبارة رقم (٥) نلاحظ أن قيمة الدليل الكلية بالنسبة لفئة المستويات التعليمية قد بلغت (٢,١٪) وهي قيمة تدل على أن قرار هم قد جاء بدرجة (**غير موافق**).

ويستنتج الباحث من ذلك ضحالة المعلومات المتوافرة لديهم حول البرنامج، ما يمكن أن يتسبب في إعاقة جهود المسئولين عن برنامج يسّر في تسيير أعمالهم في قطاع الإدارة التعليمية. ويتطلب ذلك من وجهة نظر الباحث تعزيز عملية التثقيف حول البرنامج في بيئة الإدارة التعليمية.

المحور السادس:بوابة الإدارة التعليمية في وضعها الحالي:

١) الأهمية النسبية للعبارات:

يوضح الجدول التالي رقم (١/٥٠) استجابات أفراد العيّنة حول محور البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة.

جدول رقم (١/٥٠): استجابات أفراد العيّنة حول محور البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم مرتبة تنازلياً حسب دليل الموافقة

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
٢	تتسم البوابات التعليمية الإلكترونية بالنمط الإعلامي والتثقيفي أكبر من النمط التفاعلي	ك	٨٦	٢٥١	٨٨	٩٩	١٥	٣.٥٥	موافق	١.٠٥	١
		%	١٦.٠	٤٦.٦	١٦.٣	١٨.٤	٢.٨				
٩	تعمل البوابة الرسمية لوزارة	ك	٥٨	١٧٩	١٥٩	١٢٤	١٩	٣.٢٥	لا أدري	١.٠٤	٢

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
	التربية والتعليم بمعزل عن البوابات الخاصة بقطاعاتها الخارجية.	%	١٠.٨	٣٣.٢	٢٩.٥	٢٣.٠	٣.٥				
١١	تنقل البيانات والمعلومات بين الوزارة وبين قطاعات الخارجية بوسائل حفظ ممغنطة عن طريق البريد العادي.	ك	٥٢	١٦٨	١٨٨	١٠٢	٢٩	٣.٢١	لا أدري	١.٠٣	٣
		%	٩.٦	٣١.٢	٣٤.٩	١٨.٩	٥.٤				
١٥	توافر خطة تنفيذية لترشيح الخدمات إلى البوابة الإلكترونية.	ك	٥٢	١٣٨	٢١٥	١١٣	٢١	٣.١٦	لا أدري	٠.٩٩	٤
		%	٩.٦	٢٥.٦	٣٩.٩	٢١.٠	٣.٩				
٦	توافر البوابة الرسمية الإلكترونية خدمات تفاعلية إلكترونية موجهة للمعلم والمشرف التربوي.	ك	٥٣	٢٠١	١٠٠	١٤١	٤٤	٣.١٤	لا أدري	١.١٦	٥
		%	٩.٨	٣٧.٣	١٨.٦	٢٦.٢	٨.٢				
١٠	يتم تبادل المعلومات والبيانات بين المواقع الإلكترونية للمدارس وبين مواقع الإدارات التعليمية أو البوابة الرسمية الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم.	ك	٥١	١٨٢	١٢٨	١٣٨	٤٠	٣.١٢	لا أدري	١.١٢	٦
		%	٩.٥	٣٣.٨	٢٣.٧	٢٥.٦	٧.٤				
١٤	توجد لوائح خاصة بتنظيم وتصميم وتدشين المواقع الإلكترونية لكافة قطاعات الوزارة الداخلية والخارجية بما فيها المدارس.	ك	٥٨	١٤٠	١٩٣	٩٦	٥٢	٣.١٠	لا أدري	١.١٢	٧
		%	١٠.٨	٢٦.٠	٣٥.٨	١٧.٨	٩.٦				
١٣	تتداول المعلومات والبيانات وتحفظ داخل المدرسة بأجهزة حاسوبية وشبكات محلية (إنترانت).	ك	٥٣	١٧٢	١٣٧	١١٤	٦٣	٣.٠٧	لا أدري	١.١٨	٨
		%	٩.٨	٣١.٩	٢٥.٤	٢١.٢	١١.٧				
١٨	توافر دليل إجراءات للعمليات الإدارية لكل قطاعات الإدارة التعليمية.	ك	٦٦	١٥٧	١٢٠	١٤٠	٥٦	٣.٠٧	لا أدري	١.٢١	٩
		%	١٢.٢	٢٩.١	٢٢.٣	٢٦.٠	١٠.٤				
١٧	شاركت في مهمة مراجعة إجراءات المهام للعمليات الإدارية في الإدارة التي أعمل فيها.	ك	٦٥	١٨٨	٧٠	١٥٠	٦٦	٣.٠٧	لا أدري	١.٢٦	١٠
		%	١٢.١	٣٤.٩	١٣.٠	٢٧.٨	١٢.٢				
١٦	ترتبط البوابة الحالية لوزارة	ك	٥٠	١٤٥	١٧٦	١٢٤	٤٤	٣.٠٦	لا	١.٠٩	١١

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة الموافقة					دليل الموافقة		الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المتوسط الحسابي	القرار		
	التربية والتعليم بالبوابات المماثلة في قطاعات الدولة الأخرى لغرض تقديم الخدمات للآخرين أو حصول أطراف البيئة التعليمية على خدمات الآخرين.	%	٩.٣	٢٦.٩	٣٢.٧	٢٣.٠	٨.٢		أدري		
٣	تنقل البيانات والمعلومات بين الوزارة وبين قطاعاتها الداخلية باستخدام البوابة الإلكترونية.	ك	٥٦	١٥٩	٦٩	١٩٨	٥٧	٢.٩٢	لا أدري	١.٢٢	١٢
		%	١٠.٤	٢٩.٥	١٢.٨	٣٦.٧	١٠.٦				
٤	تنقل البيانات بين الوزارة وبين قطاعاتها الخارجية باستخدام البوابة الإلكترونية.	ك	٥٩	١٤٥	٨٤	١٩٨	٥٣	٢.٩٢	لا أدري	١.٢١	١٣
		%	١٠.٩	٢٦.٩	١٥.٦	٣٦.٧	٩.٨				
٥	توافر البوابة الرسمية الإلكترونية خدمات تفاعلية إلكترونية موجهة للطالب.	ك	٥٣	١٣٨	١٠٨	١٨٨	٥٢	٢.٩١	لا أدري	١.١٧	١٤
		%	٩.٨	٢٥.٦	٢٠.٠	٣٤.٩	٩.٦				
٧	توافر البوابة الرسمية الإلكترونية خدمات تفاعلية موجهة لولي أمر الطالب.	ك	٤٩	١٢٦	١١٩	١٨٠	٦٥	٢.٨٤	لا أدري	١.١٨	١٥
		%	٩.١	٢٣.٤	٢٢.١	٣٣.٤	١٢.١				
٨	توافر البوابة الرسمية الإلكترونية خدمات تفاعلية موجهة للقطاع الخاص.	ك	٤٣	١٣٦	١٢٩	١٥٢	٧٩	٢.٨٤	لا أدري	١.١٩	١٦
		%	٨.٠	٢٥.٢	٢٣.٩	٢٨.٢	١٤.٧				
١	يستطيع الموظفون إتمام مهام عملهم باستخدام البوابة الرسمية لوزارة التربية والتعليم	ك	٥٩	١٣٥	٤٢	٢٥٠	٥٣	٢.٨١	لا أدري	١.٢٣	١٧
		%	١٠.٩	٢٥.٠	٧.٨	٤٦.٤	٩.٨				
١٢	يمكن للقطاعات الحكومية أو الجهات (المخولة) أن تحصل على معلومات وبيانات عن أي طالب أو معلم أو موظف بمجرد الدخول للبوابة الرسمية لوزارة التربية والتعليم	ك	٥٣	٩٩	١٢٨	١٧٠	٨٩	٢.٧٣	لا أدري	١.٢٢	١٨
		%	٩.٨	١٨.٤	٢٣.٧	٣١.٥	١٦.٥				
	المتوسط العام							٣.٠٤	لا أدري	٠.٨٢	

ومن بيانات الجدول السابق يتضح أن المتوسط العام لاستجابات عينة الدراسة قد بلغ (**٣,٠٤٪**) ما يعني أن قرارهم العام قد جاء بدرجة (**لا ادري**). ما يشير إلى عدم دراية أفراد العيّنة عن ماهية البوابة التعليمية في وضعها القائم. ويتضح من النتائج أن هناك تفاوتاً في موافقة أفراد عينة الدراسة حول معرفتهم بالبوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم، إذ تتراوح استجاباتهم ما بين (**موافق**) و (**لا أدري**)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم حول البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم ما بين (**٢,٧٣٪ إلى ٣,٥٥٪**)

وتوضح النتائج أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بدرجة (**موافق**) على عبارة واحدة حول البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم وتتمثل في العبارة رقم (٢) وهى " تتسم البوابات التعليمية الإلكترونية بالنمط الإعلامي والتثقيفي أكبر من النمط التفاعلي " . ما يشير إلى إدراك بعضهم للخلل الحاصل في تصميم البوابة الإلكترونية. وتبيّن من النتائج أيضاً أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بدرجة (**لا أدري**) عن سبعة عشر وضعاً للبوابة التعليمية للوزارة وأبرزها تتمثل في العبارات رقم (٩، ١١، ١٥، ٦، ١٠).

٢) دراسة آراء أفراد العيّنة:

تبيّن النتيجة النهائية للمقارنة بين استجابات فئتي أفراد العيّنة أن هناك اتفاقاً عاماً حول رؤيتهم لبوابة الإدارة التعليمية في وضعها الحالي، وإن كانت آراء فئة المستويات التعليمية هي الأعلى، حيث بلغت قيمة دليل الموافقة (**٢,٩٨٪**) ما يعني أنهم الأقرب من نظرائهم إلى الموافقة على عبارات المحور. ويبيّن الجدول التالي رقم(١/٥١) مقارنة لآراء فئات أفراد العيّنة حول بوابة الإدارة الوزارة الحالية مرتبة تنازلياً حسب درجة الموافقة.

جدول رقم(١/٥١): مقارنة آراء فئات أفراد العيّنة حول بوابة الإدارة الوزارة الحالية مرتبة تنازلياً حسب الدليل الكلي.

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
٢	تتسم البوابات التعليمية الإلكترونية بالنمط الإعلامي والتثقيفي أكبر من النمط التفاعلي.	٣.٣	٣.٨	٣.٥٥
٩	تعمل البوابة الرسمية لوزارة التربية والتعليم بمعزل عن البوابات الخاصة بقطاعاتها الخارجية.	٣.٢	٣.٣	٣.٢٥
١١	تنقل البيانات والمعلومات بين الوزارة وبين قطاعات الخارجية بوسائل حفظ ممغنطة عن طريق البريد العادي.	٣.٣	٣.١	٣.٢١

رقم العبارة	العبارات	دليل الموافقة لفئتي أفراد العيّنة		الكل
		المستويات التعليمية	المراتب الوظيفية	
١٥	توافر خطة تنفيذية لترشيح الخدمات إلى البوابة الإلكترونية.	٣.١	٣.٢	٣.١٦
٦	توافر البوابة الرسمية الإلكترونية خدمات تفاعلية إلكترونية موجهة للمعلم والمشرف التربوي.	٣.٧	٢.٥	٣.١٤
١٠	يتم تبادل المعلومات والبيانات بين المواقع الإلكترونية للمدارس وبين مواقع الإدارات التعليمية أو البوابة الرسمية الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم.	٣.١	٣.١	٣.١٢
١٤	توجد لوائح خاصة بتنظيم وتصميم وتدشين المواقع الإلكترونية لكافة قطاعات الوزارة الداخلية والخارجية بما فيها المدارس.	٢.٩	٣.٢	٣.١
١٣	تتداول المعلومات والبيانات وتحفظ داخل المدرسة بأجهزة حاسوبية وشبكات محلية (إنترانت).	٣	٣.١	٣.٠٧
١٨	توافر دليل إجراءات للعمليات الإدارية لكل قطاعات الإدارة التعليمية.	٢.٩	٣.٢	٣.٠٧
١٧	شاركت في مهمة مراجعة إجراءات المهام للعمليات الإدارية في الإدارة التي أعمل فيها.	٣.٢	٢.٩	٣.٠٧
١٦	ترتبط البوابة الحالية لوزارة التربية والتعليم بالبوابات المماثلة في قطاعات الدولة الأخرى لغرض تقديم الخدمات للآخرين أو حصول أطراف البيئة التعليمية على خدمات الآخرين.	٢.٩	٣.٢	٣.٠٦
٣	تنقل البيانات والمعلومات بين الوزارة وبين قطاعاتها الداخلية باستخدام البوابة الإلكترونية.	٢.٩	٢.٧	٢.٩٢
٤	تنقل البيانات بين الوزارة وبين قطاعاتها الخارجية باستخدام البوابة الإلكترونية.	٢.٧	٢.٦	٢.٩٢
٥	توافر البوابة الرسمية الإلكترونية خدمات تفاعلية إلكترونية موجهة للطالب.	٢.٨	٢.٦	٢.٩١
٧	توافر البوابة الرسمية الإلكترونية خدمات تفاعلية موجهة لولي أمر الطالب.	٢.٥	٢.٨	٢.٨٤
٨	توافر البوابة الرسمية الإلكترونية خدمات تفاعلية موجهة للقطاع الخاص.	٢.٨	٢.٧	٢.٨٤
١	يستطيع الموظفون إتمام مهام عملهم باستخدام البوابة الرسمية لوزارة التربية والتعليم	٢.٨	٢.٧	٢.٨١
١٢	يمكن للقطاعات الحكومية أو الجهات (المخولة) أن تحصل على معلومات وبيانات عن أي طالب أو معلم أو موظف بمجرد الدخول للبوابة الرسمية لوزارة التربية والتعليم	٢.٧	٢.٥	٢.٧٣
قيمة دليل الموافقة النهائية		**٢.٩٨**	**٢.٩٥**	**٣.٠٤**
درجة الموافقة(القرار)		**لا أدري**	**لا أدري**	**لا أدري**
قيمة دليل الموافقة		**٢.٩٩**		
درجة الموافقة(القرار النهائي)		**لا أدري**		

ويفسّر الباحث تقارب آراء أفراد العيّنة حول البوابة التعليمية ﴿ وضعها الحالي واتفاقهم على عدم الإلمام بطبيعتها أو مهامها من خلال موافقة أفراد العيّنة على اتسام البوابات التعليمية الإلكترونية بالنمط الإعلامي والتثقيفي أكبر من النمط التفاعلي ما يجعلها بعيدة عن العملية الإدارية، وبالتالي بُعد العاملين عن الاحتكاك بها أو التعّرف على خدماتها إن وجدت.

الإجراءات التي يجب اتباعها لمواءمة الإدارة التعليمية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، وشكل النموذج المقترح للدراسة:

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بالاطلاع على العديد من الدراسات والمراجع العلمية في المجالات الآتية:

١) العلوم الإدارية.
٢) نظم المعلومات الإدارية.
٣) نظم بناء المواقع الإلكترونية.
٤) المقاييس والمعايير الدولية للمواقع الحكومية.
٥) معايير وإجراءات برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسّر).
٦) الإطار النظري للدراسة الحالية.

ونظراً لضخامة حجم الإجابة وتشعب مراحلها، فضّل الباحث أن يفّرد لها فصلاً مستقلاً (الفصل الثامن).

١. الفروق باختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية:

١.١. الفروق باختلاف متغير الجنس:

لتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الجنس استخدم الباحث اختبار " ت : Independent Sample T-test " لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات أفراد الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (١/٥٢): نتائج اختبار " ت : Independent Sample T-test " للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة

المحور	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة ت	الدلالة
معالجة(تطبيق) الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية	ذكر	٣٧١	٣.٨٦٠٠	٠.٦٢٧٩٨	٣.٣٣٩	٠.٠٠١**
	أنثى	١٦٨	٣.٦٣٠٤	٠.٧٨٤٦١		
المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية	ذكر	٣٧١	٣.٧٤٥٩	٠.٦٢٥٩٧	٤.٣٤٤	٠.٠٠٠**
	أنثى	١٦٨	٣.٤٥٤٥	٠.٧٦٠٣٧		
مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية	ذكر	٣٧١	٣.٧٠٩٤	٠.٥٨١٩٦	١.٧٢٥	٠.٠٨٥
	أنثى	١٦٨	٣.٦١٥١	٠.٦٠١٦٥		
توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية	ذكر	٣٧١	٣.١١٢٣	١.١١١٠٦	١.٣٨٤	٠.١٦٧
	أنثى	١٦٨	٢.٩٧٧٧	١.٠١٥٧٨		
برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر Yesser)	ذكر	٣٧١	٣.٥٧٤١	٠.٥٦٧٨١	٢.٧٠٦	٠.٠٠٧**
	أنثى	١٦٨	٣.٤٣٥٦	٠.٥١٠٠٩		
البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم	ذكر	٣٧١	٣.٠٧٧٠	٠.٨٤٢٠٥	١.٤٧٠	٠.١٤٣
	أنثى	١٦٨	٢.٩٦٨٩	٠.٧٦٦٢١		

** فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول (مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية ، توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية ، البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم) باختلاف متغير الجنس. ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول (معالجة(تطبيق) الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية ، المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية، برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ) لصالح أفراد عينة الدراسة الذكور.

١.٢. الفروق باختلاف متغير مدة الخدمة:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير مدة الخدمة استخدم الباحث اختبار " تحليل التباين الاحادي: One Way ANOVA " لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير مدة الخدمة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (١/٥٣): نتائج اختبار " تحليل التباين الأحادي: One Way ANOVA " للفروق بين إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير مدة الخدمة

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
معالجة(تطبيق) الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية	بين المجموعات	١.٧٣٢	٤	٠.٤٣٣	٠.٩١٤	٠.٤٥٦
	داخل المجموعات	٢٥٣.٠٨٢	٥٣٤	٠.٤٧٤		
	المجموع	٢٥٤.٨١٤	٥٣٨	-		
المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية	بين المجموعات	٢.٢٨٩	٤	٠.٥٧٢	١.٢٢٧	٠.٢٩٨
	داخل المجموعات	٢٤٩.٠٥٩	٥٣٤	٠.٤٦٦		
	المجموع	٢٥١.٣٤٨	٥٣٨	-		
مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية	بين المجموعات	٣.٥٧٣	٤	٠.٨٩٣	٢.٦٠٣	*٠.٠٣٥
	داخل المجموعات	١٨٣.٢٢٠	٥٣٤	٠.٣٤٣		
	المجموع	١٨٦.٧٩٣	٥٣٨	-		
توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية	بين المجموعات	١٦.١٦٤	٤	٤.٠٤١	٣.٥٠٩	**٠.٠٠٨
	داخل المجموعات	٦١٤.٩٩٥	٥٣٤	١.١٥٢		
	المجموع	٦٣١.١٥٩	٥٣٨	-		
برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرَ Yesser)	بين المجموعات	٥.١٠٣	٤	١.٢٧٦	٤.٢٦٢	**٠.٠٠٢
	داخل المجموعات	١٥٩.٨٥٨	٥٣٤	٠.٢٩٩		
	المجموع	١٦٤.٩٦١	٥٣٨	-		
البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم	بين المجموعات	١٨.٨١١	٤	٤.٧٠٣	٧.٣٢٣	**٠.٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٤٢.٩٢٦	٥٣٤	٠.٦٤٢		
	المجموع	٣٦١.٧٣٧	٥٣٨	-		

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ فأقل بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول (معالجة(تطبيق) الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية، المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية) باختلاف متغير مدة الخدمة.

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ فأقل بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول (مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية) باختلاف متغير مدة الخدمة.

كما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ فأقل بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول (توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية ، برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ) ، البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم) باختلاف متغير مدة الخدمة.

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات مدة الخدمة حول الاتجاه نحو هذه المحاور استخدم الباحث اختبار شيفيه : Scheffe وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (١/٥٤): نتائج اختبار شيفية "Scheffe " للفروق بين فئات مدة الخدمة

المحور	مدة الخدمة	ن	المتوسط	أقل من ٥	٥– ١٠	١٠– ١٥	١٥ – ٢٠	٢٠ فأكثر
مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية	أقل من ٥سنوات	٣٦	٣.٦١٨٥	–			**	*
	٥ – ١٠ سنوات	٩٠	٣.٨٢٥٩		–			
	١٠ – ١٥ سنة	٦٣	٣.٧٣٩٧			–		
	١٥ – ٢٠ سنة	١٢٩	٣.٥٨٠٤				–	
	٢٠ سنة فأكثر	٢٢١	٣.٦٧١٨					–
توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية	أقل من ٥ سنوات	٣٦	٢.٩٦٩٩	–				
	٥ – ١٠ سنوات	٩٠	٣.٠٣٣٣		–			
	١٠ – ١٥ سنة	٦٣	٣.٠٥٤٢			–		
	١٥ – ٢٠ سنة	١٢٩	٢.٨١٧٨				–	**
	٢٠ سنة فأكثر	٢٢١	٣.٢٥٣٨					–
برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ)	أقل من ٥ سنوات	٣٦	٣.٨٠٨١	–				*
	٥ – ١٠ سنوات	٩٠	٣.٥٤٥٥		–			
	١٠ – ١٥ سنة	٦٣	٣.٦٥٣٧			–		
	١٥ – ٢٠ سنة	١٢٩	٣.٥١٧٣				–	
	٢٠ سنة فأكثر	٢٢١	٣.٤٥٢٩					–
البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم	أقل من ٥ سنوات	٣٦	٢.٨٥٨٠	–				
	٥ – ١٠ سنوات	٩٠	٣.٢٩٢٠		–			
	١٠ – ١٥ سنة	٦٣	٣.٢٢٣١			–		
	١٥ – ٢٠ سنة	١٢٩	٢.٧٦٩٦		**	**	–	*
	٢٠ سنة فأكثر	٢٢١	٣.٠٨٠٧					–

* فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥ فأقل

** فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ فأقل بين اتجاهات أفراد الدراسة الذين مدة خدمتهم أقل من ٥ سنوات وأفراد عينة الدراسة الذين مدة خدمتهم ٢٠ سنة فأكثر حول (مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية) لصالح أفراد الدراسة الذين مدة خدمتهم ٢٠ سنة فأكثر.

و بين اتجاهات أفراد الدراسة الذين مدة خدمتهم أقل من ٥ سنوات وأفراد عينة الدراسة الذين مدة خدمتهم ٢٠ سنة فأكثر حول (برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ Yesser)) لصالح أفراد الدراسة الذين مدة خدمتهم أقل من ٥ سنوات.

و بين اتجاهات أفراد الدراسة الذين مدة خدمتهم من ١٥- ٢٠ سنة وأفراد عينة الدراسة الذين مدة خدمتهم ٢٠ سنة فأكثر حول (البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم) لصالح أفراد الدراسة الذين مدة خدمتهم أقل من ٥ سنوات.

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ فأقل بين اتجاهات أفراد الدراسة الذين مدة خدمتهم أقل من ٥ سنوات وأفراد عينة الدراسة الذين مدة خدمتهم من١٥- ٢٠ سنة حول (مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية) لصالح أفراد الدراسة الذين مدة خدمتهم أقل (من ٥ سنوات).

و بين اتجاهات أفراد الدراسة الذين مدة خدمتهم من١٥- ٢٠ سنة وأفراد عينة الدراسة الذين مدة خدمتهم ٢٠ سنة فأكثر حول (توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية) لصالح أفراد الدراسة الذين مدة خدمتهم ٢٠ سنة فأكثر.

وبين اتجاهات أفراد الدراسة الذين مدة خدمتهم من ١٥- ٢٠ سنة وأفراد عينة الدراسة الذين مدة خدمتهم (من ٥- ١٠ سنوات، من ١٠- ٢٠ سنة) حول (البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم) لصالح أفراد الدراسة الذين مدة خدمتهم من٥- ١٠ سنوات.

١.٣. الفروق باختلاف متغير المستوى التعليمي:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المستوى التعليمي استخدم الباحث اختبار " تحليل التباين الأحادي: One Way ANOVA " لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المستوى التعليمي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (١/٥٥):نتائج اختبار " تحليل التباين الأحادي: One Way ANOVA " للفروق بين إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المستوي التعليمي

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
معالجة(تطبيق) الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية	بين المجموعات	٢٥.٤٢٤	٢	١٢.٧١٢	٢٩.٧٠٣	**٠.٠٠٠
	داخل المجموعات	٢٢٩.٣٩٠	٥٣٦	٠.٤٢٨		
	المجموع	٢٥٤.٨١٤	٥٣٨	-		

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية	بين المجموعات	١٩.٦٩٠	٢	٩.٨٤٥	٢٢.٧٧٩	٠.٠٠٠**
	داخل المجموعات	٢٣١.٦٥٨	٥٣٦	٠.٤٣٢		
	المجموع	٢٥١.٣٤٨	٥٣٨	–		
مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية	بين المجموعات	٨.٦١٤	٢	٤.٣٠٧	١٢.٩٥٦	٠.٠٠٠**
	داخل المجموعات	١٧٨.١٧٩	٥٣٦	٠.٣٣٢		
	المجموع	١٨٦.٧٩٣	٥٣٨	–		
توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية	بين المجموعات	١٨.٤٠٢	٢	٩.٢٠١	٨.٠٤٩	٠.٠٠٠**
	داخل المجموعات	٦١٢.٧٥٧	٥٣٦	١.١٤٣		
	المجموع	٦٣١.١٥٩	٥٣٨	–		
برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ Yesser)	بين المجموعات	٠.٨١١	٢	٠.٤٠٥	١.٣٢٤	٠.٢٦٧
	داخل المجموعات	١٦٤.١٥٠	٥٣٦	٠.٣٠٦		
	المجموع	١٦٤.٩٦١	٥٣٨	–		
البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم	بين المجموعات	١٩.٢٠٠	٢	٩.٦٠٠	١٥.٠٢٢	٠.٠٠٠**
	داخل المجموعات	٣٤٢.٥٣٧	٥٣٦	٠.٦٣٩		
	المجموع	٣٦١.٧٣٧	٥٣٨	–		

** فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ فأقل بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول (برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ) باختلاف متغير المستوى التعليمي.

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ فأقل بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول الآتي:

- (معالجة(تطبيق) الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية.
- المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية ، مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية.
- توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية ، البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم) باختلاف متغير المستوى التعليمي.

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات المستوي التعليمي حول الاتجاه نحو هذه المحاور استخدم الباحث اختبار شيفيه : Scheffe "، وجاءت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (١/٥٦): نتائج اختبار شيفيه "Scheffe " للفروق بين فئات المستوى التعليمي

المحور	الوظيفة	ن	المتوسط	دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس
معالجة(تطبيق) الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة	دكتوراه	٦٢	٣.٢٦٨٠	–	**	**

الإلكترونية	ماجستير	١١٣	٣.٦٤٧٣		–	**
	بكالوريوس	٣٦٤	٣.٩٢٠٩			–
المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية	دكتوراه	٦٢	٣.١٧٨٩	–	**	**
	ماجستير	١١٣	٣.٥٥٦٧		–	*
	بكالوريوس	٣٦٤	٣.٧٦٦٧			–
مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية	دكتوراه	٦٢	٣.٤٠٥٤	–		**
	ماجستير	١١٣	٣.٥٦٥٨		–	**
	بكالوريوس	٣٦٤	٣.٧٦٢٣			–
توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية	دكتوراه	٦٢	٢.٧٧٩٦	–		*
	ماجستير	١١٣	٢.٨١٧٨		–	**
	بكالوريوس	٣٦٤	٣.١٩٨٣			–
البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم	دكتوراه	٦٢	٢.٧٧٦٩	–		**
	ماجستير	١١٣	٢.٧٦٧٩		–	**
	بكالوريوس	٣٦٤	٣.١٧٤١			–

** فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ فأقل بين اتجاهات أفراد الدراسة الذين وظيفتهم مدير إدارة وأفراد عينة الدراسة الذين وظيفتهم (نائب وزير ، وكيل وزارة ، مدير عام) حول (معالجة(تطبيق) الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية) لصالح أفراد الدراسة الذين وظيفتهم مدير إدارة.

وبين اتجاهات أفراد الدراسة الذين وظيفتهم رئيس قسم وأفراد عينة الدراسة الذين وظيفتهم (نائب وزير ، وكيل وزارة ، مدير عام ، مدير إدارة) حول (معالجة(تطبيق) الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية) لصالح أفراد الدراسة الذين وظيفتهم رئيس قسم.

وبين اتجاهات أفراد الدراسة الذين وظيفتهم مدير إدارة وأفراد عينة الدراسة الذين وظيفتهم (نائب وزير ، مدير عام) حول (المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية ، مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية) لصالح أفراد الدراسة الذين وظيفتهم مدير إدارة.

وبين اتجاهات أفراد الدراسة الذين وظيفتهم رئيس قسم وأفراد عينة الدراسة الذين وظيفتهم (نائب وزير ، مدير عام) حول (المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية ، مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية) لصالح أفراد الدراسة الذين وظيفتهم رئيس قسم.

وبين اتجاهات أفراد الدراسة الذين وظيفتهم مدير إدارة وأفراد عينة الدراسة الذين وظيفتهم (نائب وزير، مدير عام) حول (توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية) لصالح أفراد الدراسة الذين وظيفتهم مدير إدارة.

وبين اتجاهات أفراد الدراسة الذين وظيفتهم نائب وزير وأفراد عينة الدراسة الذين وظيفتهم (مدير إدارة، رئيس قسم) حول (برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ)، البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم) لصالح أفراد الدراسة الذين وظيفتهم رئيس قسم.


الفصل الثامن
تصميم نموذج الدراسة

الفهرس

تصميم نموذج بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية

تمهيد:

تمحورت هذه الدراسة على ثلاثة موضوعات رئيسة هي: الحكومة الإلكترونية بصفتها بيئة العيّنة التي تطمح الدراسة الحالية لمواءمة الإدارة التعليمية معها مستقبلاً،والإدارة التعليمية باعتبارها المعنية بالتغيير،والإدارة الإلكترونية كونها من الأدوات التي تستخدمها الإدارة الحديثة في تحولها من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني المعاصر.

ويتناول الباحث في الفصل الحالي ثلاث محاور رئيسة، وقد جاءت مرتبة حسب أولوية وأهمية ذكرها على النحو الآتي:

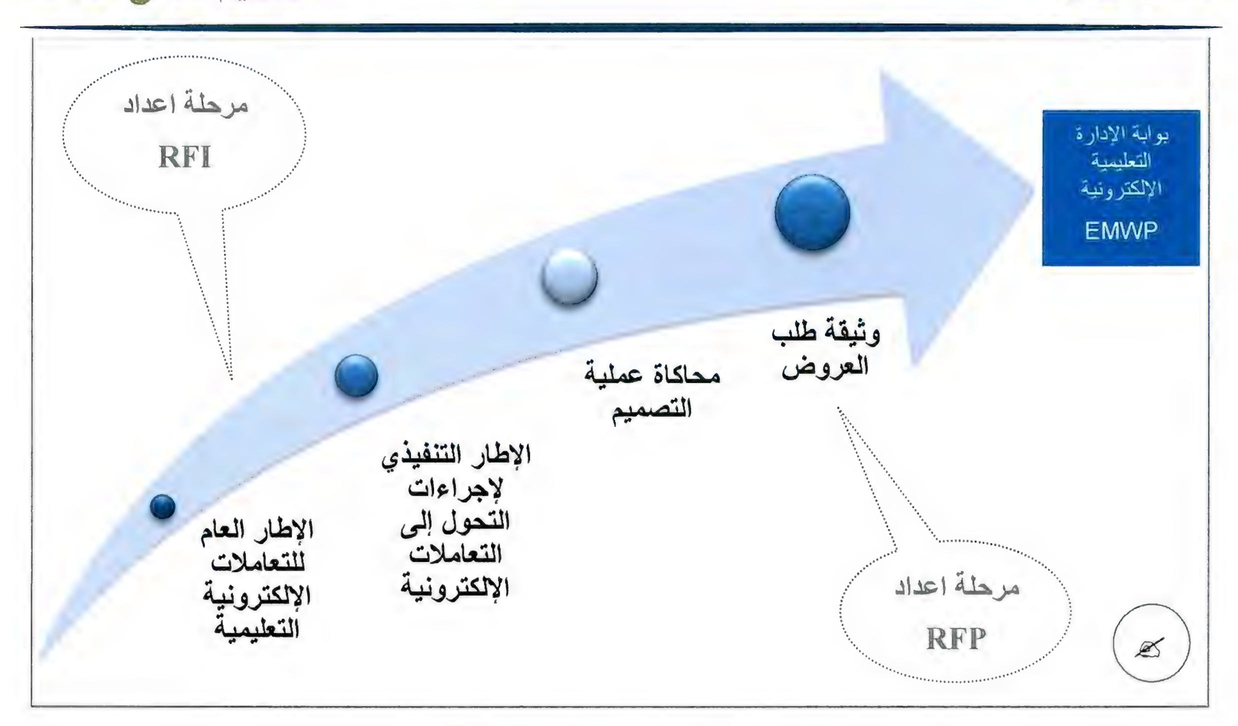
أ- مرحلة إعداد طلب المعلومات (Request for Information RFI) ، وعلى أساسه يتم بناء طلب العروض (Request for Proposal RFP)، ويتم العمل على هذه المرحلة من محورين:

١) الإطار العام للتعاملات الإلكترونية التعليمية استناداً لاستراتيجية ومعايير برنامج يسر(Yesser). حيث سيقوم الباحث بإسقاط التعاملات الإلكترونية الحكومية كما وردت في سياسة برنامج يسّر (Yesser) على الإدارة التعليمية، على اعتبار أن النموذج المقترح لتصميم بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية سوف يبنى وفق سياسة برنامج يسّر(Yesser).

٢) الإطار التنفيذي لإجراءات التحوّل إلى التعاملات الإلكترونية في الإدارة التعليمية،ويركز على إجراءات تصميم نموذج بوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية – كما يراها الباحث – من حيث المنطلقات،والأهداف،والمحددات الموضوعية،ومناقشة الإجراءات التنفيذية التي اتبعها وصولاً إلى النموذج المقترح.

ب- محاكاة عملية التصميم، ويستعرض الباحث خطوات التصميم والتطبيق عملياً على أربع خدمات تمثل فئات الإدارة الإلكترونية التعليمية وفئات الحكومة الإلكترونية.

ت- مرحلة إعداد وثيقة طلب عروض(Request For Proposal RFP) لتصميم نموذج بوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية (Educational Management Web Portal EMWP). وهي كرّاس الشروط والمواصفات التي يتم تسليمها لجهة التنفيذ الفنية.



شكل رقم (٢/٣٣): محتوى الفصل الثامن

أولاً: الإطار العام للتعاملات الإلكترونية التعليمية استناداً لاستراتيجية ومعايير برنامج يسر(Yesser):

اعتمد برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر) سياسة تحفيزية تسعى إلى إقناع الجهات الحكومية والمجتمع للتحول إلى بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، والإفادة من الميّزات والمكتسبات المتوافرة. ويقوم برنامج (يسّر) بإعداد وتحديث العديد من العروض واللوائح والإرشادات لمساعدة القطاعات الحكومية في تنفيذ مشاريع التعاملات الإلكترونية الخاصة بها، وهي على النحو الآتي:

١) الدليل الاسترشادي لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية.
٢) منهجية تقييم الجاهزية الإلكترونية في الجهة الحكومية.
٣) منهجية إعادة تصميم إجراءات الخدمات الحكومية.
٥) خطة الاتصال.
٦) خطة إدارة المخاطر .
٧) استراتيجية إدارة التغيير.

وتوافر هذه المنهجيات جملة من قوالب العمل النموذجية بحيث تستطيع أي جهة مواءمتها مع حاجاتها واعتمادها لإيجاد قوالب خاصة بها. كما قام الباحث باتباع هذه المنهجيات بهدف الوصول إلى تأطير للتعاملات التعليمية الإلكترونية في ضوء تعليمات وإرشادات الجهة الرسمية التي تشرف على تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية (موطن الدراسة الحالية). وفي ضوئها أمكن تحديد إجراءات التحول نحو التعاملات الإلكترونية التعليمية(الإدارة التعليمية الإلكترونية) وتصميم النموذج المقترح على النحو الآتي:

١. منهجية تطبيق التعامل الإلكتروني في الإدارة التعليمية:

مهّدت برامج التعاملات الإلكترونية الحكومية في دول العالم كافة الطريق نحو التحول إلى بيئة التعامل الرقمي بجودة عالية،ومن خلال تتبع أبرز التجارب العالمية يمكن القول إن هناك أهمية لوجود آلية عمل متكاملة ومنهجية واضحة عند البدء بتطبيق برامج التعاملات الإلكترونية الحكومية في أي قطاع من قطاعاتها المختلفة.

ويعد وجود منهجية لتطبيق التعامل الإلكتروني في الإدارة التعليمية من الأساسيات المهمة عند اتخاذ القرار للتحول من الإدارة التعليمية التقليدية إلى الإدارة التعليمية الإلكترونية، ويسهم ذلك في تقديم الدعم والمساندة للقيادات التعليمية وموظفي القطاعات والأجهزة الإدارية التعليمية في مستوياتها كافة. واستناداً لمنهجية تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في برنامج (يسّر) ساعد الباحث - بالقياس - في إيجاد تصور لبناء آلية منهجية التعامل الإلكتروني في الإدارة التعليمية.

٢. ماهية التعاملات الإلكترونية التعليمية:

من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية لم يجد الباحث تعريفاً مباشراً أو غير ذلك يعرّف التعاملات الإلكترونية التعليمية. لذا عرّف التعاملات الإلكترونية التعليمية بأنها استخدام لوسائل التكنولوجيا وأدوات الاتصال التقنية لتطوير الخدمات التعليمية بجودة وكفاءة عالية، وإتاحتها للمجتمع بيُسر وسهولة. ويدخل ضمن مفهوم الخدمات التعليمية التعليم عن بعد والإدارة التعليمية أو المدرسية والبيئة التعليمية سواء في داخل الصف الدراسي أو مرافق المدرسة. ولا ينحصر مفهوم التعاملات الإلكترونية التعليمية في مجال التعليم العام،بل في قطاعات التعليم الأخرى كالتعليم الجامعي،أو التدريب التقني والمهني، ويتطلب ذلك التزام القطاعات التعليمية بتنظيم وتطوير عملها، وربط كافة

أطراف العملية التعليمية بعضهم مع بعض، وسعيها لخفض التكلفة المادية على أساس المحافظة على مستوى مرتفع من الخدمات ذات الجودة العالية.

وينظر إلى التعاملات الإلكترونية التعليمية كوصف لكل العمليات الإدارية الإلكترونية التي تتم في كل قطاع داخل الإدارة التعليمية على حدة وليس لكل عملية فردية داخل القطاع. ويؤدي تنفيذ التعاملات الإلكترونية التعليمية إلى توافر أسس للمساءلة ورفع مستوى الشفافية ونظم المراقبة بين الأجهزة القيادية في الإدارة التعليمية والقطاعات التابعة لها، وبين الإدارة المدرسية وهيئة التدريس بالمدرسة، وبين المشرفين التربويين والمعلمين. الأمر الذي ينعكس على جودة المعالجة للعملية الإدارية في الإدارة التعليمية والقطاعات التابعة لها. وينبغي الأخذ في الحسبان عند التخطيط لتنفيذ التعاملات الإلكترونية في الإدارة التعليمية الآثار الاجتماعية والثقافية التي تترتب على هذا التغيير في إدارة عملية التعليم، ومن تلك الآثار ما يأتي:

- التفاوت في قدرة الأسرة على امتلاك التقنية،وبالتالي زيادة العبء المعيشي على كاهل محدودي الدخل.
- مواجهة الأمية في استخدام الحاسب الآلي.

ولتوفير التعاملات الإلكترونية التعليمية لابد من صياغة خطة تتضمن رؤية عمل واضحة تقود إلى صياغة الأهداف ومعرفة الأولويات،وتساعد في تحديد أسلوب التنفيذ.

٣. مرتكزات بناء التعاملات الإلكترونية التعليمية:

تعبّر التعاملات الإلكترونية التعليمية عن العمليات الإدارية (الإلكترونية) ذات الصلة بالتعليم سواء نفذّت على مستوى إدارة التعليم أو المدرسة أو حتى بين أطراف العملية التعليمية (المعلم ،المنهج، الطالب، الأسرة). وحتى تكون العمليات الإدارية التي تنفذ في بيئة الإدارة الإلكترونية مترابطة ومتكاملة، يجدر بها أن تكون مبنية على مرتكزات تكون منطلقاً لبناء التعاملات الإلكترونية التعليمية، ومن تلك المرتكزات ما يأتي:

٣.١.ألا تكون التعاملات الإلكترونية التعليمية غاية أو تقليداً لأنماط أو بيئات إدارية مستحدثة، وإنما وسيلة تساعد على تطوير عملية إدارة التعلم والتواصل مع الآخرين.

٣.٢.أن تسهم التعاملات الإلكترونية التعليمية في تحقيق متطلبات أطراف العملية التعليمية، وتقليل التكلفة وليس زيادتها.

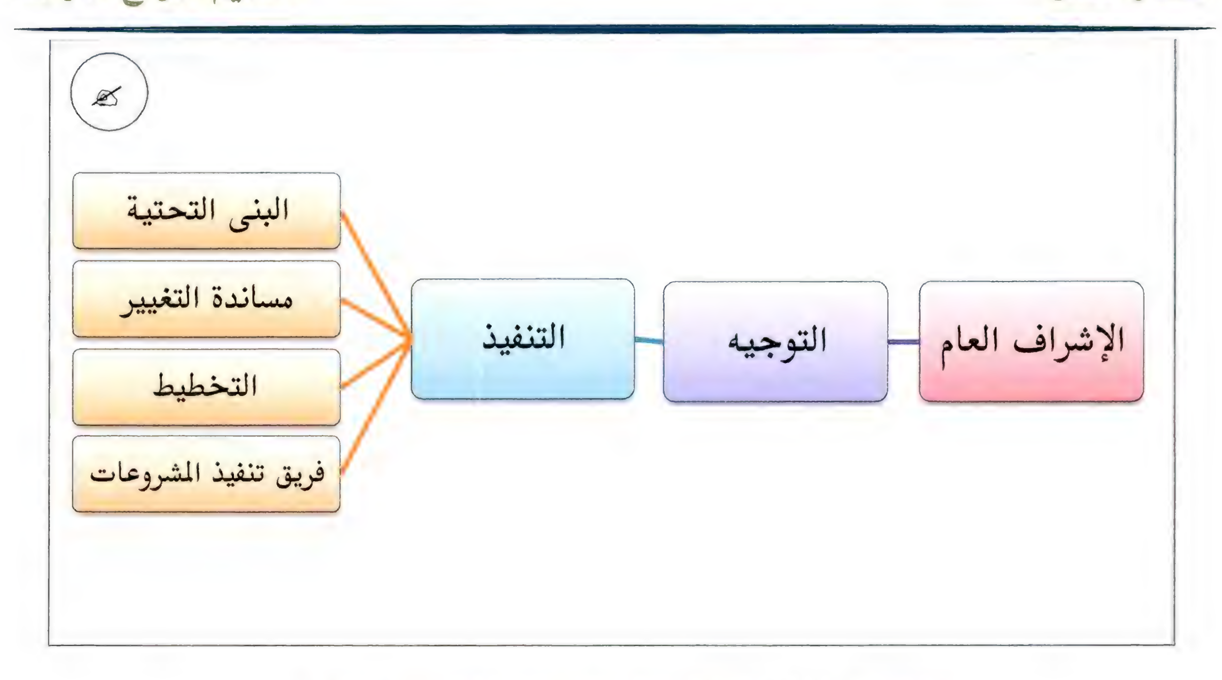
٣.٣.أن يتم تنفيذ التعاملات الإلكترونية التعليمية تبعاً للجاهزية الإلكترونية لدى القطاعات التعليمية أو أطراف العملية التعليمية. فلا يصح – على سبيل المثال – البدء في فرض التعامل الإلكتروني بين المشرف والمعلم دون التأكد من امتلاكهم لأجهزة الحاسب أو وسيلة الاتصال المناسبة.

٣.٤.أن يكون لدى القيادات التعليمية الدافع والرغبة في تنفيذ التعاملات الإلكترونية التعليمية.

٤. هيكلية التنظيم(القيادي) في التعاملات الإلكترونية التعليمية:

تعد الهياكل التنظيمية من المتطلبات الرئيسة لضبط النظام والتعريف به في أية مؤسسة أو منظمة إدارية. وعادة ما يحتوي الهيكل أو التنظيم على مستويات السلطة والقرار، ويحدد المهام والمسؤوليات، وعلاقة التنظيم بأجزائه أو مستوياته الداخلية أو مع الآخرين خارج نطاقه وصلاحياته.وتختلف الدول في شكل ونمط هيكلة التعاملات الإلكترونية الحكومية لديها،إذ تتصف دول متعددة مثل أستراليا والسويد باللامركزية في تنظيم التعاملات الإلكترونية لديها، حيث تنتهج كل جهة خطة عمل خاصة بها، بينما تشير بعض التجارب كالتجربة الماليزية إلى اتباعها سياسة مركزية في تنظيم التعاملات الإلكترونية ترتبط بأعلى سلطة داخل كل قطاع حكومي وترتبط مباشرة برئيس الوزراء. ومن واقع الاطلاع على العديد من التجارب الدولية في تنظيم التعاملات الإلكترونية الحكومية، وخاصة برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية، يرى الباحث أن يتشكل البناء التنظيمي للتعاملات الإلكترونية التعليمية من المستويات الآتية:

٤.١.مستوى الإشراف العام: ويتشكل من عدد من المختصين في التخطيط والتطوير التعليمي والإداري ويرتبط بأعلى سلطة في الهرم الإداري للجهة التي تتولى مسؤولية التخطيط للإدارة التعليمية، وتكون من مهام هذا المستوى اعتماد القرارات فيما يرفع إليه من قضايا رئيسة من مستوى التوجيه.



شكل رقم (٢/٣٤): هيكل تنظيم التعاملات الإلكترونية التعليمية

٤.٢. مستوى التوجيه: ويتشكل هذا المستوى من ممثلين لأطراف البيئة التعليمية ومختصين في الإدارة التعليمية والإدارة العامة والبرمجة التقنية. ويسند إليهم متابعة مستوى التنفيذ واتخاذ القرار فيما يرفع من قضايا رئيسة تنشأ عن عمل مستوى التنفيذ، وتقديم الدعم لحل المشاكل تعترض تنفيذ العمل.

٤.٣. مستوى التنفيذ: ويتشكل مستوى التنفيذ من وحدات مستقلة تتولى كل وحدة تنفيذ مشروعات التعاملات الإلكترونية التعليمية، وقيادة فرق تنفيذ المشروعات، وتحديد المتطلبات والاحتياجات والرفع بها إلى مستويات أعلى لاتخاذ القرار.

٥. آلية بناء التعاملات الإلكترونية التعليمية:

يتطلب بناء التعاملات الإلكترونية التعليمية وتنفيذ مشروعاتها إيجاد آلية واضحة ومحددة تتقيد بها وتحتكم إليها كافة مستويات التنظيم داخل بيئة التحول من الإدارة التقليدية إلى بيئة العمل الإلكتروني. وقد حدد برنامج يسّر مسار خطة العمل للوصول إلى استراتيجية التنفيذ في مرحلتين أساسيتين هما المسار العاجل وفيه يتم توفير المتطلبات الأساسية، أما المسار الثاني فيتم تخصيصه لوضع الخطط التنفيذية وتحديد أولويات البرنامج. وقد اعتمد الباحث مسارات عمل برنامج يسّر نفسها – كإطار عام – للوصول إلى استراتيجية لبناء وتصميم آلية للتعاملات الإلكترونية التعليمية، حيث حددها في ست خطوات تبدأ بصياغة الرؤية وتحديد أهداف التعاملات الإلكترونية التعليمية، وتقييم مستوى

الاستعداد الإلكتروني، وتحديد وانتقاء الخدمات للتنفيذ، وتوثيق العمليات، وإعادة تصميم العملية (الإجراء)،وأخيراً وضع الخطة التنفيذية للخدمات التي يتم ترشيحها لتكون ضمن التعاملات الإلكترونية التعليمية. وأضاف الباحث خطوة سابعة بتجزئته للخطوة الرابعة(توثيق العمليات) إلى خطوتين، على النحو الآتي:

٥.١ الخطوة الرابعة توثيق العمليات القبلية: وتتعلق بتسجيل كل ما يتعلق بالعملية الإدارية قبل عملية إعادة الهندسة.

٥.٢ الخطوة السادسة توثيق العمليات البعدية: وتأتي بعد خطوة إعادة هندسة العمليات، وتهدف إلى تسجيل ما يتعلق بالعملية الإدارية بعد إعادة هندستها وقبل ضمها إلى العمليات المؤتمتة.

ويوضح الشكل التالي رقم (٢/٣٥) خطوات آلية بناء التعاملات الإلكترونية التعليمية بعد إضافة الخطوة السابعة:



شكل رقم (٢/٣٥):آلية بناء التعاملات الإلكترونية التعليمية

وفيما يلي يستعرض الباحث آلية بناء التعاملات الإلكترونية بحسب ترتيب ورودها.

١. بناء الرؤية والأهداف:

تعبّر الرؤية عن تصورات وتوجهات وطموحات المؤسسة أو المنظمة الإدارية الحديثة (الدائمة أو حتى المؤقتة) كالمشاريع والبرامج لما يجب أن يكون عليه حالها في المستقبل. وعادة ما تتصف الرؤية النموذجية بالاختصار والوضوح والشمولية والاتجاه المنطقي، وينبغي أيضاً أن تحدد مبادئ العمل والإطار الزمني والنتيجة النهائية. وعند التخطيط لصياغة رؤية العمل في

التعاملات الإلكترونية التعليمية ينبغي أن تتمحور الرؤية حول فائدة أطراف العملية التعليمية والجهات المرتبة بها من تطبيق التعاملات الإلكترونية في إطار التعليم، والتعبير عن أفضل الخدمات التي سوف تقدم للمستفيدين. واستناداً على ما سبق، يورد الباحث رؤية مقترحة (Guide Vision) للتعاملات الإلكترونية التعليمية على النحو الآتي:

"بحلول عام (يحدد تاريخ معين) سوف يتمكن جميع أطراف العملية التعليمية في (يحدد مكان معين) أي مكان وفي أي وقت من الحصول على الخدمات التعليمية بمستوى عال من الجودة، وبصورة متكاملة، وآمنة وسهلة، من خلال وسائل الاتصال الإلكتروني المختلفة".

وتبعاً لهذه الصياغة فإن الأهداف يمكن أن تستقى مما ورد في الرؤية على النحو الآتي:

أ- توفير الخدمات لأطراف العملية التعليمية بنهاية عام (يحدد تاريخ زمني معين يتناسب مع فترة الإنجاز الممكنة). وتشمل بعض الخدمات المقدمة لأطراف العملية التعليمية ما يأتي:

- توفير خدمات الاستفسار والتبليغ المتبادل بين فئات الإدارة التعليمية الإلكترونية.
- توفير خدمة التفاعل الافتراضي والتواصل الواقعي.
- إتاحة الوصول إلى الخدمات حسب نوعيتها على مدار الساعة.

ب- رفع مستوى الكفاءة الإدارية لكافة قطاعات الإدارة التعليمية. وذلك من خلال ما يلي:
- استخدام وسائل الاتصال الإلكتروني في مراحل العملية الإدارية ،وبين أطراف العملية التعليمية كافة.
- تأمين المشتريات من السلع والخدمات من خلال النظام الإلكتروني للمشتريات الحكومية.
- إتاحة وصول القطاعات الحكومية الأخرى إلى المعلومات والحصول عليها وفق نظام لحفظ وتداول البيانات بشكل آمن.

ت- نشر ثقافة مجتمع المعلومات والاقتصاد المعرفي. ويتم ذلك من خلال ما يلي:
- تحديث وخزن البيانات والمعلومات في قواعد بيانات تحدث دورياً.
- استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة داخليا وخارجياً.

٢. تقييم مستوى الاستعداد الإلكتروني وحصر الخدمات:

تعمل الرؤية والأهداف بمثابة الموّجه لتخطيط التعاملات الإلكترونية التعليمية،قبل البدء بتقييم استعداد الإدارة التعليمية لتطبيق التعاملات الإلكترونية، وينبغي حصر الخدمات التي سوف يتم تحويلها إلى نمط الإدارة الإلكترونية تمهيداً لإتاحتها وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية. لذا، ينبغي أن تقوم كل إدارة تحت هيكل الإدارة التعليمية بحصر الخدمات في قوائم بحيث يسهل تحليلها لاحقاً، على أن تسرد الخدمات في قوائم تبعاً لنوع الخدمة المقدمة على النحو الآتي:

أ- من الإدارة التعليمية إلى القطاعات الحكومية الأخرى، وتشمل هذه القائمة القطاعات الداخلية للإدارة التعليمية.

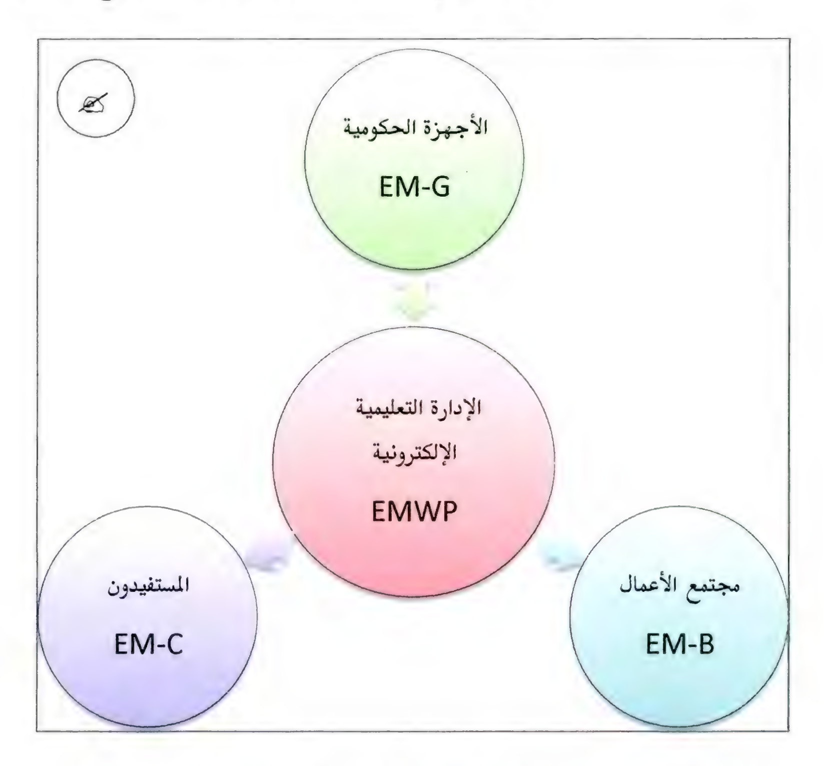
Educational Management to Government (EM-G)

ب- من الإدارة التعليمية إلى مجتمع الأعمال

Educational Management to Business community (EM-B)

ت- من الإدارة التعليمية إلى المستفيدين وهم أطراف العملية التعليمية (EM-C)

Educational Management to Customer (EM-C)



شكل رقم (٢/٣٦): سمة العلاقة في التعاملات الإلكترونية التعليمية

وإضافة لذلك لابد من أن تتضمن القوائم معلومات عن عدد المستخدمين، ودرجة الاستخدام، والجهات المتأثرة بالخدمة، والجهات المشاركة في تقديم تلك الخدمات. ثم يأتي دور تقييم مستوى الاستعداد الإلكتروني في كافة الجهات التي سوف يشملها التغيير تأثراً بتطبيق التعاملات الإلكترونية التعليمية. ويغطي تقييم مستوى الاستعداد الإلكتروني ثلاثة جوانب هي على النحو الآتي:

١) تقييم الاستعداد في الهياكل التنظيمية. ويشمل تقييم الاستعداد في التنظيم الحالي وتعرّف مدى توثيق الإجراءات واللوائح والمهام والصلاحيات.

٢) تقييم الاستعداد في البنى التقنية (التحتية) الحالية والمستقبلية. ويشمل ذلك توافر الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات الخاصة بشؤون الإدارة التعليمية،وتوافر وسائل الاتصال الداخلي والخارجي، والربط مع الشبكات الأخرى، ومدى تسجيل المعلومات وتبادلها.

٣) تقييم الاستعداد الإداري. ويشمل ذلك توافر مهام الإسناد الإداري ودعم سلطة اتخاذ القرار، وتقييم المستوى الحالي لاستخدام التقنية في العملية الإدارية.

٣. ترتيب الأولوية في إدراج الخدمات:

بناءً على الخطوات السابقة يتم اختيار وترشيح الخدمات التي تتميز بأهمية نوعية،ويتم اعتماد أولويات التطبيق ضمن جدول زمني،و تهيئة الخدمات لإعادة التصميم،وعند ترتيب الأولويات يجب الأخذ في الاعتبار الخدمات التي تتطلب تفاعلاً بين الإدارة التعليمية والجهات الأخرى في كل مرحلة من المراحل،وعدد مرات تكرار طلب الخدمة بين الإدارة التعليمية وأطراف العملية التعليمية.

وقد قام الباحث بدراسة تجربة برنامج يسّر في بناء معايير تحديد أولويات الخدمات، ثم طوّر معايير لتحديد أولويات اختيار الخدمات يتناسب مع بيئة التعاملات الإلكترونية التعليمية على النحو الآتي:

أ- من حيث التأثير: أي كل الخدمات التي سيكون لها تأثير عالٍ على مستوى الخدمة المقدمة لأطراف العملية التعليمية أو مستوى الإدارة التعليمية عموماً وذلك بعد إعادة هندستها إدارياً. ومن تلك المعايير ما يأتي:

- عدد المستفيدين المتوقعين ومعدل النمو في العدد مستقبلاً مثل: الطلاب والمعلمين والمدارس، .. وغيرها

- القيمة الاقتصادية لتوفير الخدمة عند تقديمها، مثل: زيارة المشرف للمدارس لتعبئة الكراس الإحصائي(المسح السنوي للمدارس) أو الحد من الفساد الإداري.

- تقليل البيروقراطية لتوفير الخدمة المطلوبة، مثل: طلب تحويل لإجراء المعاينة الطبية بهدف إصدار تقرير طبي لمنح إجازة مرضية.

ب- من حيث الاستعداد: أي كافة الخدمات التي تقع ضمن نطاق الإدارة التعليمية سواء في توفير الخدمة أو امتلاك السلطة الإدارية عليها، ويتطلب إعادة تصميمها توافر قدر معين من الاستعداد والجاهزية الإلكترونية لديها أو لدى المستفيدين منها. ومن تلك المعايير ما يلي:

- توافر الرغبة لدى المستخدمين للتحول إلى الخدمات الإلكترونية.
- توافر إمكانية الاتصال الإلكتروني لدى المستخدمين مثل:الإنترنت، والهاتف النقال.
- توافر الموارد والبنى التحتية وتقنية المعلومات لدى القطاعات التابعة للإدارة التعليمية أو الجهات الحكومية الأخرى المشاركة في الخدمة.
- تشارك الخدمة والإجراءات التي تتطلبها لتقديمها مع جهات عدّة.

ت- من حيث العوامل الخارجية: أي ضرورة المواءمة مع الأنظمة الخارجية مثل:

- معايير برنامج يسّر.
- المعايير والخبرات الدولية.
- البيئات والحكومات الإلكترونية.

٤. توثيق العمليات:

تمثل خطوة توثيق العمليات جزءاً من خطوات متعددة سوف يتم استعراضها لاحقاً عند الحديث عن إعادة تصميم العمليات، وتتطلب هذه الخطوة فهماً وإدراكاً عميقاً للإجراءات الحالية لكل خدمة من الخدمات التي تم ترشيحها داخل التعاملات الإلكترونية التعليمية،

مما يسهم في توسيع النظرة التطويرية ووضع حدود للتغيير. ومن مصادر توثيق العمليات أدلة العمل والتعاميم والخطابات الصادرة عن جهات تمتلك سلطة علياً لمن هم تحت إداراتها المباشرة، وأنظمة وتعليمات ولوائح الدولة. ويمكن توثيق العمليات على النحو الآتي:

- تحديد مكونات العملية ومسار عملها وأنشطتها.
- تحديد قنوات الاتصال والجهات ذات العلاقة.
- وصف العملية وشكل الخدمة عند اكتمالها لدى أطراف العملية التعليمية.

٥. هندرة العمليات الإدارية التعليمية:

يعرّف برنامج يسّر(٢٠٠٧) الهندرة " بإعادة التفكير في أسس العمل والتغيير الجذري لتصميم العمليات الإدارية ومخطط سيرها، من أجل تحسين جذري لمستويات الأداء من تكلفة وجودة وخدمات وسرعة"،(منهجية يسّر للتعاملات الإلكترونية،٢٠٠٧، ١١). وتهدف هذه الخطوة إلى نقل الجهة لتصبح فيها مستعدة للعمل في بيئة عمل إلكتروني، وتسهم في رفع مستوى العمليات والإجراءات لتقليل التكلفة، وزيادة العائد، وتحسين كفاءة وفعالية الأداء.

وتمر مرحلة هندرة العمليات الإدارية بأربع خطوات رئيسية تتضمن كل خطوة عدداً من الأنشطة، ينتج عنها مخرجات محددة ،هي على النحو الآتي:

١) توثيق العمليات الحالية، حيث تتم مقابلة المسؤولين عن العملية الإدارية، واستشارة الخبراء – متى دعت الحاجة – وتحديد وتوثيق الإجراءات ومعايير قياسها، وفهم طبيعة الأنظمة التي تحكمها.
٢) وصف العمليات المستهدفة، وفي هذه الخطوة يتم وضع احتمالات التعديل والتغيير وإخضاعها للاختبارات والقياس ورسم مخططات سيرها كعملية إدارية بعد التحسين.
٣) التحليل لقياس الفجوة بين الوضع الحالي للعملية وما بعد التعديل وفق المعايير التي اعتمدت – سابقاً – لاختيار وترشيح الخدمات.
٤) تصميم خطة التنفيذ، وترتيب الخطوات اللازمة لاتخاذها بما في ذلك خطط دعم البنى التحتية والأطر القانونية.

٦. صياغة خطة التنفيذ:

تمثل الخطة التنفيذية الخطوة السادسة (الأخيرة) من خطوات استراتيجية بناء آلية للتعاملات الإلكترونية التعليمية وتصميمها. وتحتوي خطة التنفيذ على جميع المهام التي يتوجب على الإدارة التعليمية القيام بها وفق جدول زمني محدد، كما يجب أن تعبر عن مدى التكامل بينها وبين الجهات الأخرى ذات المسؤولية عن تطبيق التعاملات الإلكترونية على مستوى الدولة برنامج يسّر. وتبنى الخطة التنفيذية على عدة محاور، هي على النحو الآتي:

١) الرؤية والأهداف.
٢) الخدمات الإلكترونية المرشحة.
٣) المشاريع المشتركة بين الإدارة التعليمية والقطاعات الأخرى خارج قطاع التعليم.
٤) البنية التحتية وتشمل الكوادر البشرية والتجهيزات التقنية.
٥) الإطار التنظيمي ويشمل الهيكلة وإبراز المهام والمسؤوليات، والتمويل، وإدارة التغيير.
٦) مرحلة التنفيذ: تتكون هذه المرحلة من خطوتين هما:

الخطوة الأولى: إعداد خطة اتصال واضحة مع المستفيدين من التعاملات الإلكترونية التعليمية

سواء كانوا داخل نطاق الإدارة التعليمية أو خارجها، وهم المعلمون والمشرفون، والطلاب،وإدارة المدرسة، وأولياء الأمور ، والقطاع الخاص،..وغيرها، ومن المهم أن يتم تبني سياسة للتعريف بالإدارة التعليمية الإلكترونية وتوزيعها على المستفيدين وخاصة الموظفين من اجل تسهيل عملية تبني قبولهم لمشاريع وتطبيقات الإدارة الإلكترونية المستقبلية.

ومن واقع استعراض الباحث لعدد من التجارب والتطبيقات الدولية كالتجربة الماليزية(٢٠٠٧)، والتجربة السويدية(٢٠٠٨)،والتجربة السعودية(٢٠٠٩)، يمكن للباحث الخروج بتصور لتحديد خطة اتصال يجري تطبيقها في التعاملات الإلكترونية التعليمية على النحو الآتي:

- تحليل مكامن القوة والضعف في الإدارة التعليمية.
- وصف ذوي العلاقة بمعنى التعرف على الجهة المستفيدة من التعاملات الإلكترونية التعليمية والجهات المكلفة بتقديم الخدمة أو المساهمة بها.
- تحليل مهام ذوي العلاقة ومعرفة أدوارهم ومسؤولياتهم.

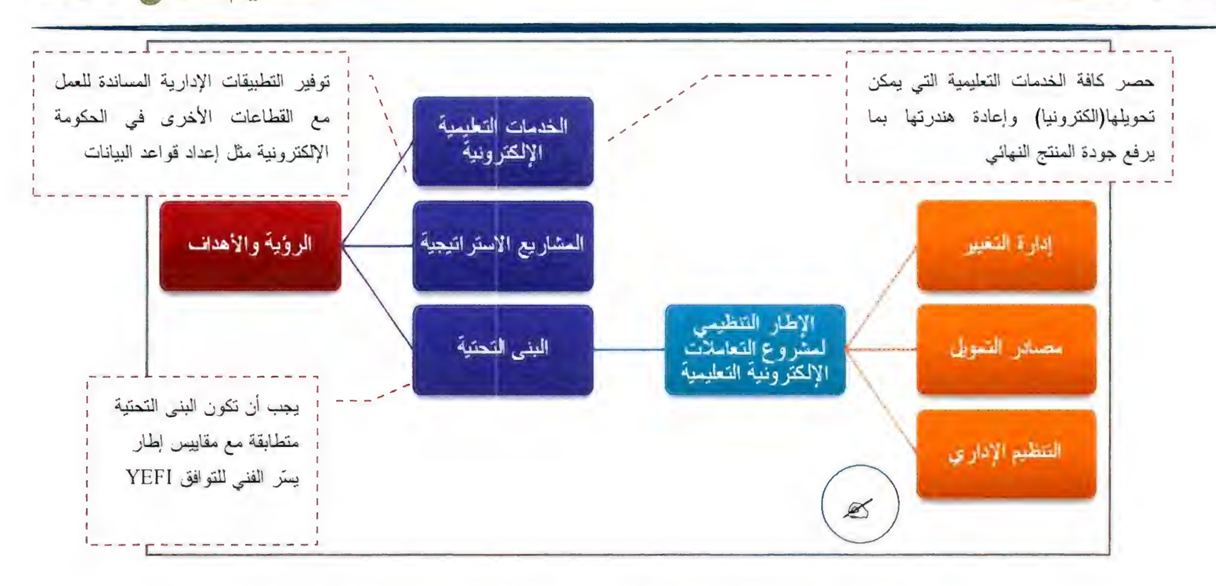
- تحديد خيارات الاتصال الممكنة. (وحدة تخطيط وتحديث الإدارة الماليزية في قطاع التعليم، ٢٠٠٧ ،٣٢؛ دليل متابعة خطط التعامل الرقمي الحكومي بالسويد، ٢٠٠٨ ، ٧١؛ دليل استرشادي لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية السعودية، ٢٠٠٩ ، ٢٨).
- تحديد الهدف من الاتصال بين المستفيدين من الخدمات ومزودي الخدمة.
- تطبيق الخطة.

الخطوة الثانية: تحديد سياسة لإدارة عملية التغيير:

ويقصد بها التقليل من المقاومة ومواجهة ردة الفعل السلبية، ودعم حالات قبول التغيير، إذ من الطبيعي أن تواجه مشاريع التغيير الجذري والعميق مقاومة قوية، حيث من المتوقع نشوء معارضة لتطبيق التعاملات الإلكترونية التعليمية، تنشأ عن عدم حماس موظفي مزودي الخدمات للتحول من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني اعتقادا منهم أن ذلك سيؤثر في المزايا أو المراكز الممنوحة لهم.

ويذكر الموسى (٢٠٠٨) أن في الهند مثلاً، واجهت الحكومة صعوبة في تطبيق برنامجها بسبب مقاومة الاتحادات العمالية ومنها النقابات التعليمية لتطبيق مشاريع التحول الرقمي، (الموسى، ١٧، ٢٠٠٨). وفي بريطانيا ذكر تقرير (British Councils Program) (٢٠٠٨) أن الحكومة قد أنفقت (٦٠٪) من الوقت للحصول على قبول الناس لنظام المشتريات الإلكتروني و (٤٠٪) فقط لإنشائه.(Andhra Prafesh Digital Vision, 2008, 23).

ويجب أن تحتوي استراتيجية إدارة التغيير على عدد من آليات التحفيز والتعزيز، كما يجب أن تقدم دور النموذج الإيجابي الذي يتوجب أن يبرزه مديرو الإدارات والأقسام في المؤسسة الإدارية من خلال تطبيقهم للسلوكيات النموذجية في أعمالهم. فقد استخدمت الحكومة السنغافورية عدة وسائل للترويج لبرامج التحول نحو الإدارة الإلكترونية عن طريق البث الإذاعي والمعارض والمطبوعات واستخدام وسائط النقل والكتب المدرسية (2007 ,SDDT.Gov).



شكل رقم (٢/٣٧): خطة تنفيذ التعاملات الإلكترونية التعليمية

ثانياً: الإطار التنفيذي لإجراءات التحوّل إلى التعاملات الإلكترونية في الإدارة التعليمية:

١. منطلقات بناء النموذج:

ترتكز عملية بناء نموذج للبوابة التعليمية الإلكترونية من منطلقات متعددة ،وتبرز أهمية استعراضها في تفسير خطوات بناء النموذج وتوضيح إجراءات بنائه، واختيارها من بين الأنماط الإجرائية التي وردت في سياسة برنامج يسّر، وبما يتوافق مع نهج وأهداف الدراسة الحالية. ومن أبرز منطلقات بناء النموذج ما يأتي:

١.١. إن الهدف من إيجاد البوابات الإلكترونية كأداة من أدوات الحكومة الإلكترونية هو تعزيز قدرة الاتصال بين مزود الخدمة والمستفيدين منها ، وبالتالي ينبغي أن يؤكد النموذج على دعم هذا التوجه في التعاملات الإلكترونية داخل الوسط التعليمي أو البيئة المرتبطة به،حيث يتم تعزيز قدرة الاتصال بين الإدارة التعليمية وأفراد المجتمع المدرسي سواء داخل المدرسة أو خارجها.

١.٢. إن مواءمة الإدارة التعليمية مع فلسفة الحكومة الإلكترونية من خلال النموذج المقترح ليس هدفاً بحد ذاته، بل وسيلة لتوظيف التقنية فيما يتواءم مع طبيعة الإدارة التعليمية، وعليه فإن ما يطبق في بيئة الحكومة الإلكترونية بشكل عام ليس بالضرورة أن يشمل التعاملات الإدارية التقليدية في الإدارة التعليمية كافة.

١.٣. إن مسألة التحول من الإدارة التعليمية التقليدية إلى الإدارة التعليمية الإلكترونية لا يمكن أن تحتوى _ أو تختزل _ في دراسة أكاديمية أو مشروع تنموي يستهدف

تطوير إدارة التعليم العام في حدود مدة زمنية قصيرة المدى، نظراً لاتساع نطاق الإدارة التعليمية وكبر حجم القطاعات والجهات التي تنطوي تحت مظلتها، في ظل ضخامة الإجراءات والمتطلبات التي تندرج ضمن عملية التحول إلى بيئة الحكومة الإلكترونية. وبالتالي فإن النموذج المقترح للدراسة الحالية لا يخرج عن هذا المنطق.

١,٤. تخضع عملية تصميم البوابات أو المواقع الإلكترونية للعديد من الاعتبارات الإدارية، والتقنية، وحيث إن الهدف من بناء النموذج المقترح هو لخدمة الدراسة الحالية وحسب، وبالتالي فإن الجوانب الإدارية كتسجيل الموقع أو حجز النطاق،.. وغيرها، ليست في سياقه، لذا اقتصر الباحث على معايير تصميم وإدارة المواقع الإلكترونية الصادرة من برنامج يسّر باعتبارها أحد أهم المنطلقات التي تتطلبها عملية بناء النموذج المقترح.

٢. أهداف النموذج:

يهدف النموذج إلى تحقيق ما يأتي:

٢,١. تحديد المعالجات الإدارية(خطة) لخطوات بناء الإدارة التعليمية الإلكترونية.

٢,٢. تقديم نموذج للمواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت في مجال الإدارة التعليمية تعمل وفق بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

٢,٣. معرفة مدى إمكانية تطبيق الأساليب والإجراءات المتبعة في برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية.

٢,٤. حفز الباحثين في الإدارة التعليمية لمزيد من الدراسة المتعمقة في استخدامات إعادة هندسة العمليات الإدارية في تطوير الإدارة التعليمية

٢,٥. تعزيز الجهود نحو أتمتة العمليات الإدارية في بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

٣. مراحل بناء النموذج:

تعد مرحلة التخطيط من المراحل المهمة للعملية الإدارية، وتأتي بالمرتبة الأولى، ثم مرحلة التنظيم، ويليها في المرحلة الثالثة (الإشراف) ثم في المرحلة الرابعة (التوجيه والرقابة). وتعلل أهمية التخطيط باحتوائه على تسلسل الإجراءات وآليات التنفيذ وتحديد المسؤوليات. كما تأتي أيضاً (مرحلة التخطيط) في المرحلة الأولى من دورة حياة تطوير أنظمة البوابات الإلكترونية.

وقد سميت بذلك لترابط النظام في شكل سلسلة متصلة يعتمد نجاح النظام على ديمومة ترابطه واتصاله واعتماده على عمل ما قبله وما بعده. ويتكون نظام تطوير البوابات الإلكترونية حسبما يذكر اللبان(٢٠٠٥) من المراحل الآتية:

٣.١. **مرحلة التخطيط**: وتتضمن تحديد الرؤية والأهداف والأولويات والمتطلبات الفنية وتسجيل اسم النطاق وتوزيع المهام على الإدارة المكلفة بالتنفيذ وتجهيز المحتوى ،..وغيرها.

٣.٢. **مرحلة التصميم والتطوير**: وتتضمن بناء هيكل الموقع وتحديد لغة البرمجة، ورسم الشكل العام وطريقة العرض،..وغيرها.

٣.٣. **مرحلة التنفيذ**:وتتضمن فحص الموقع، والاستضافة، وآلية ترشيح الخدمات المقدمة.

٣.٤. **مرحلة التشغيل والمساندة**: وتشمل جداول الصيانة والمراجعة والتحديث.

٣.٥. **مرحلة التطوير المستمر**: وتتضمن قياس الأداء ومدى تحقيق الأهداف.. وغيرها، (اللبان، ٢٠٠٥، ٦٧).



شكل رقم (٢/٣٨): خطوات تطوير البوابة الإلكترونية

ولإعداد خطة تنفيذ النموذج المقترح لبوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية، يرى الباحث أهمية الإشارة إلى المراحل الآتية:

المرحلة الأولى:

دراسة توجيهات نظام برنامج يسّر للتعاملات الإلكترونية الحكومية لتصميم المواقع والبوابات الإلكترونية، وهي الجهة المسؤولة عن تنفيذ الحكومة الإلكترونية في المملكة

العربية السعودية، ولكون الدراسة معنية بتطبيقات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية كما سبق ذكره في أهداف الدراسة. (انظر الفصل الثالث، ص٥٦-٦١)

المرحلة الثانية:

أثناء إعداد خطة تنفيذ النموذج سوف يقوم الباحث بالتحرك في حدود إجراءات برنامج يسّر والتعليمات التي لا يمكن تجاوزها حتى يكون نموذج بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية مقبولاً للمواءمة مع طبيعة الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

المرحلة الثالثة:

يحتوي نظام تطوير البوابات الإلكترونية على خمس خطوات كما يوضّح الشكل رقم (٢/٣٨)، مع التركيز على الخطوتين الثانية والثالثة، لعلاقتهما المباشرة بأهداف الدراسة المتمثلة في الوصول إلى شكل النموذج المقترح. ويدخل ضمن هاتين الخطوتين أيضاً آلية ترشيح الخدمات حسب النهج المتبع في أدبيات الحكومة الإلكترونية. أما عدا هاتين الخطوتين ففيها تنظير لا يدخل ضمن نطاق أهداف الدراسة.

المرحلة الرابعة:

إن منهجية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية تتطلب العديد من الإجراءات الهامة وتدخل في صلب عملية مواءمة أي نظام أو مجال إداري مع بيئة الحكومة الإلكترونية. ومن تلك الإجراءات ما سبق أن أشار إليه الباحث في الشق الأول من هذا الفصل. ورغبة في التركيز على أهداف الدراسة، فإن بعضاً من تلك المنهجيات لن يتم التطرق إليها، وعلى سبيل المثال:التحقق من جاهزية البنية التقنية،والاستعداد الإداري،..وغيرها،وسوف يفترض الباحث توافرها للوصول إلى مرحلة تصميم النموذج المقترح.

٤. فئات خدمات البوابة:

تعمل مواقع الحكومة الإلكترونية في ثلاثة مسارات تمثل فئات خدمات الحكومة الإلكترونية وقد سبق ذكرها في الفصل الرابع. وبما أن النموذج المقترح للدراسة يرتكز على مبادئ عمل الحكومة الإلكترونية منطلقاً من طبيعة الإدارة التعليمية ويستهدف الوصول إلى مخرجات (خدمية) تخدم العمليات الإدارية التعليمية، قسّم الباحث فئات خدمات البوابة على النحو الآتي:

٤.١.خدمات من الإدارة التعليمية إلى الإدارة التعليمية (نفسها) وإلى القطاعات الحكومية الأخرى .(Educational Management To Government)ويقترح الباحث اختصارها بـ:(EM –G). وفي هذه الفئة تقدم البوابة خدماتها إلى القطاعات (الشقيقة إن صح التعبير) وهي القطاعات التي تدخل تحت سلطة الإدارة التعليمية وضمن هيكلها التنظيمي، كما تقدم خدماتها إلى القطاعات الحكومية الأخرى وفقاً لنظرية المصالح المتبادلة، فعلى سبيل المثال يمكن لمصلحة التعداد السكاني أن تدخل إلى بوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية لتأخذ نتائج المسح الميداني للمدارس والفصول والطلاب، وغيرها وفي المقابل يمكن أيضاً لموظفي الإدارة التعليمية الدخول إلى موقع وزارة التخطيط للحصول على المعلومات المتعلقة بالتوسع الجغرافي وتسجيل الخدمات المطلوبة للمدارس.

٤.٢.خدمات من الإدارة التعليمية إلى قطاع الأعمال (Educational Management To Business)، ويقترح الباحث اختصارها بـ: (EM-B). وفي هذه الفئة تقدم البوابة خدماتها إلى قطاع الأعمال وفق أحد مبادئ عمل الحكومة الإلكترونية (مبدأ الشفافية) وهو إتاحة المعلومات عن المناقصات التعليمية أو تقديم النماذج الإلكترونية لهم بهدف تسجيل طلبات الدخول في المناقصات.

٤.٣.خدمات من الإدارة التعليمية إلى المستفيدين وهم (المشرف التربوي، المعلم، الطالب،.. وغيرها). (Educational Management To Costumer)ويقترح الباحث اختصارها بـ(EM-C). وهي من أهم فئات البوابة كونها موجهة لخدمة المستهدفين من العملية التعليمية والمشاركين فيها بصورة مباشرة.

٥. آلية اختيار الخدمات:

تعد الخدمات (المسكّنة) في البوابات الإلكترونية عموماً من ابرز أسباب نجاحها أو فشلها في مجتمع الحكومة الإلكترونية، فلا تعد الخدمة ناجحة إذا لم تكن مفيدة لفئة من فئات الحكومة الإلكترونية أو محققة لهدف أو أكثر من أهداف عملها. وتتبع الجهات المسؤولة عن تصميم وإدارة مشاريع الحكومات الإلكترونية أكثر من أسلوب لاختيار وترشيح الخدمات على النحو الآتي:

٥.١.الاستفتاءات المباشرة(online Referendum)، أي تقوم الجهة المزودة للخدمة بعمل استفتاء للمستهدفين من الخدمة تقيس على أثره حجم الطلب على الخدمة.

٥,٢.نظم العد المباشر لطلب الخدمة من قبل المستفيدين (Census System Record).
فكلما كان حجم الطلب على الخدمة مرتفعاً كانت الخدمة مرشحة للاختيار.

٥,٣.أهمية القطاعات والإدارات التابعة لها في دورة العمل اليومي، ويستدل على ذلك من حجم الهياكل والتنظيمات الإدارية والمهام التي تؤديها، إضافة إلى حجم العلاقة التي تربطها بدورة العملية الإدارية مع القطاعات المجتمعية سواء كانت عامة أو خاصة.

٥,٤.نماذج وإجراءات العمل المتبعة في العمليات الإدارية للقطاع الإداري.

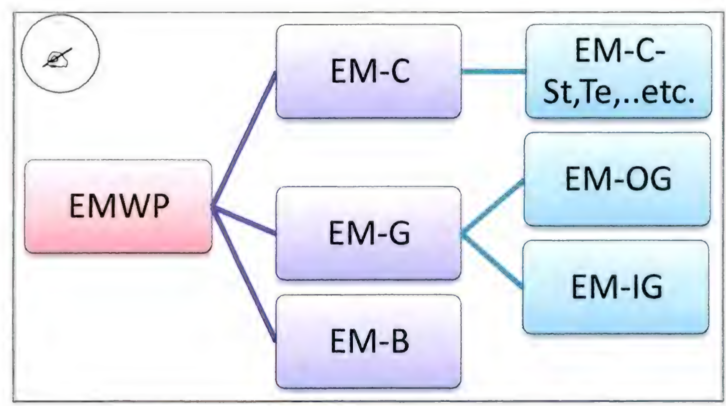
وسوف يأخذ الباحث بالأسلوب الوارد في النقطتين(٥,٣_٥,٤) السابقتين لترشيح الخدمات وإدراجها في واجهة النموذج المقترح.

٦. آلية اختيار الإدارات (مصدر الخدمات):

يحتوي التنظيم الإداري للإدارة التعليمية(جهاز الوزارة)على(٨٤) قطاعاً تتراوح مستوياتها الإدارية بين العليا(وكالة) والمتوسطة (إدارات عموم)، والدنيا (إدارات وأقسام ووحدات مساندة). ونظراً لصعوبة إخضاع قطاعات الإدارة التعليمية كافة إلى منهجية بناء النموذج، فقد اختار الباحث أربع خدمات بغض النظر عن مصدرها أو الجهة التي تمثل الخدمة جزءاً من مسؤولياتها. على أن يختار الخدمات من مصدرها وفقاً للاعتبارات الآتية:

٦,١.ألا يقل عدد الخطوات المتبعة للوصول إلى مخرج العملية الإدارية عن ثلاث خطوات، وتم انتقاء الخدمة (المرشحة) من خلال مراجعة متطلبات الحصول عليها من خلال التعليمات المبلغة إلى الجهات المنفذة.

٦,٢.أن تمثل الخدمات فئات الإدارة التعليمية الإلكترونية (الرئيسة) الثلاث، والفئات المتفرّعة منها.



شكل رقم (٢/٣٩): فئات الحكومة الإلكترونية في بيئة عمل الإدارة التعليمية

٦,٣.أن ترتبط الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة التي يتم اختيارها مع أكثر من طرف سواء أكان داخلها (في نطاق الإدارة التعليمية) أم خارجها.

٧. منهجية بناء النموذج:

يتطلب بناء النموذج المقترح اتباع منهجيات علمية متعددة وأنظمة قياسية للوصول إلى تشكيله النهائي، وفيما يلي عرض لهذه المنهجيات على النحو الآتي:

٧,١.أنظمة وتعليمات برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسّر)في تصميم البوابات الإلكترونية الحكومية. وقد قام الباحث باستعراضها في الشق الأول من هذا الفصل.

٧,٢.منهجية تحليل النظم (مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية).

يعد مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية أحد أهم المنهجيات التي يتبعها برنامج يسّر في تهيئة العملية الإدارية المستهدفة إلى قابلية البرمجة والتعامل الإلكتروني. وتشتق فلسفة هذا المدخل من منهجية تحليل النظم، ويشير السلطان (١٩٩٨) إلى أن مدخل إعادة الهندسة يقوم على أربع مراحل، (السلطان، ١٩٩٨، ٧٦). ولخدمة غرض تصميم النموذج المقترح للدراسة سوف يقوم الباحث بإسقاط هذه المراحل على آلية التنفيذ على النحو الآتي:

٧,٢,١. التحضير لإعادة الهندسة

تتطلب إعادة الهندسة تشكيل فريق عمل يدعم الباحث في لحظات اتخاذ القرار لتحقيق أفضل النتائج، ويتشكل الفريق الذي اختاره الباحث من أعضاء يمثلون الإدارة التعليمية من داخل الجهات التي تم ترشيح الخدمات منها ،وبعض الجهات المستفيدة الأخرى.

وقد حدد لهم الباحث مهام عمل اشتقها مما أعده باحثون في هذا المجال(هامر، ١٩٩٥؛ والسلطان، ١٩٩٨؛برنامج يسّر، ٢٠٠٦)، وعدّلها لتتلاءم مع طبيعة الدراسة الحالية على النحو الآتي:

أ- توفير رؤية شاملة عن العمليات الإدارية الحالية للخدمات المرشحة في نطاق الإدارة التعليمية.

ب- مساعدة الباحث في اتخاذ القرار (سواء بالحذف – الإضافة – أو التعديل)نحو العمليات الإدارية التعليمية المراد إعادة هندستها.

ت- توثيق البيانات التي يتم جمعها من دورة العمل اليومي الرسمية في قطاعات الإدارة التعليمية التي لها علاقة بالخدمات المرشحة فقط. (هامر، ١٩٩٥، ٧٠؛ السلطان، ١٩٩٨، ٨١؛ برنامج يسّر، ٢٠٠٦، ١٦).

وقد طبقت معايير فريق إعادة الهندسة لاختيار الأفراد المشاركين في فريق إعادة الهندسة لبناء النموذج المقترح على النحو الآتي:

أ- أن يمثل فريق العمل وظائف قيادية ولها علاقة مباشرة في الخدمات المرشحة.

ب- أن يتملك أفراد الفريق خبرة عملية في مجال أعمالهم.

ت- أن يضم الفريق أفراداً من مختلف المستويات الإدارية داخل نطاق الإدارة التعليمية. (هامر، ١٩٩٥، ٧٣).

وبعد أن تم تشكيل الفريق، طبق الباحث الخطوات الآتية:

الخطوة الأولى:

استعرض أهم القطاعات في الإدارة التعليمية ومنها الإدارة العامة للإشراف التربوي والإدارة العامة لشؤون المعلمين،والإدارة العامة لخدمات الطلاب،والإدارة العامة للمشتريات، والإدارة العامة لشؤون الموظفين،واستدل الباحث على أهميتها من واقع حجم الشريحة التي تستهدفها من عملها،وارتباطها بالقطاعات الداخلية أو الجهات الخارجية. وبعد ذلك قام الباحث بالاطلاع على مهام عملها والإجراءات التي تتبعها في الخدمات المرشحة بهدف تكوين صورة واضحة عن الوضع الحالي.

الخطوة الثانية:

جمع البيانات الأساسية عن الخدمات المرشحة من حيث مدخلات العمليات الإدارية المطلوبة في إنجاز الخدمة، والمستندات المطلوبة،واستدل على تلك البيانات من واقع التعاميم والتوجيهات المعتمدة من الإدارات المعنية في وزارة التربية والتعليم.

الخطوة الثالثة:

التعّرف على العمليات الأساسية وهي النشاطات المطلوبة لكل خدمة مرشحة.

الخطوة الرابعة:

تحديد الهدف من عملية إعادة الهندسة للخدمات التعليمية المرشحة وهو تنظيم تسلسل أداء العمليات الإدارية وإعادة هندستها بما يتوافق مع طبيعة الإدارة الإلكترونية.

٧.٢.٢. التعرف إلى فرص التحسين.

قام الباحث بالتوسع في فهم العمليات بغية تعرّف فرص التحسين من خلال التعرف إلى توقعات المستفيدين من الخدمات المرشحة، والنظر في تجارب بعض الدول أو الشركات الكبيرة في التعرف إلى فرص التحسين . انظر تجربة مستشفى (MAYO) كمثال ،ص(٢٦٧) من هذا الفصل.

٧.٢.٣. إعادة بناء العملية الإدارية.

تمت دراسة نتائج تحليل فريق العمل نحو الإجراءات المتبعة في الوصول إلى الخدمات المرشحة تمهيداً لتضمين الخدمة ضمن الخدمات المقدمة في بوابة النموذج المقترح.

٧.٢.٤. تنفيذ إعادة هندسة العمليات الإدارية.

تم تحديد الإجراءات للخدمة المرشحة بعد إعادة هندستها من خلال آراء فريق العمل وتسجيل مسار العملية الإدارية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

٨. معايير تصميم المواقع الإلكترونية وإدارتها:

يتوافر للمهتمين في بناء وتصميم بوابة الحكومة الإلكترونية العديد من مصادر المعرفة التي تقدم أهم المعايير المتعارف عليها في تصميم وإدارة المحتوى والمواقع الإلكترونية التفاعلية. وعلى الرغم من ذلك، فإن هناك معايير دولية موصى بها لا يتم التعامل معها على سبيل الاختيار، وفي نفس الوقت هناك معايير أخرى تعتبر من المكملات ولا يتم التعامل معها على سبيل الأساسيات. ومن ضمن تلك المصادر، المنظمة العالمية (W3C) التي أصدرت "مبادرة الوصول إلى الويب" (Web Access Initiative) وهو إصدار يتناول أهم المعايير التي تحكم صناعة برامج تصميم البرمجيات الخاصة بالمواقع التفاعلية. ونظراً لازدياد الطلب على الخدمات المقدمة عن طريق الهاتف النقال فقد قامت المنظمة (ذاتها) بإصدار"مبادرة الويب النقال"(Mobile Web Initiative).

ويعد تطبيق هذه المعايير من عوامل نجاح البوابات الإلكترونية ،والتي من أهمها :جاذبية الموقع وسهولة الوصول إليه، وقياس مستوى رضا الزوار، وسهولة تقسيم وعرض الخدمات التي تقدمها. أما بالنسبة للدراسة الحالية، فإن معايير برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر) تعد من المصادر الأساسية التي ينبغي الأخذ بها عند تصميم النموذج المقترح،كونه معتمداً من الجهة التي تمثل موطن الدراسة ومكان تطبيقها.

وفيما يلي يورد الباحث أهم هذه المعايير على النحو الآتي:

٨.١.من حيث المعيارية الشكلية.

تعد البنى الشكلية للبوابات الإلكترونية من الجوانب المهمة التي تعبّر عن المؤسسة الإدارية التي تنتمي إليها ، ويختلف محتوى البوابات تبعاً للهدف من إنشائها ، فالبوابة التي تقدم الخدمات التجارية أو التي لها علاقة بمتطلبات واحتياجات الجمهور يغلب عليها الطابع المختصر لذلك نجد أنها لا تحتوي على الكثير من الروابط الداخلية وتعتمد في عملها على الوصلات الخارجية بحيث تستمد محتواها من المواقع الأخرى. وعلى ذلك، ينبغي أن يحتوي الموقع (كحد أدنى) على الروابط التالية:

- رؤية ورسالة المنظمة.
- كلمة السلطة العليا في المنظمة.
- بيانات فريق عمل المنظمة.
- هيكل التنظيم الداخلي للمنظمة.
- الخدمات المقدمة وتتضمن: وصف الخدمة، كيفية الحصول عليها، المتطلبات السابقة، والنماذج المستخدمة مع تعليمات كيفية استخدامها.
- نبذة تاريخية عن المنظمة.
- أبرز الإنجازات وأهم الأعمال الحالية والمستقبلية.
- الهيكل العام للمنظمة وتوزيع المهام بين الأقسام والإدارات الرئيسية.
- معلومات الاتصال والأسئلة المتكررة.
- نموذج إلكتروني للاتصال بالمنظمة أو الاستعلام.
- نموذج التوظيف.
- البيان الإعلامي.
- صفحات للمواقع ذات الصلة.

- هواتف العاملين.
- إمكانية البحث المتقدم.
- اللائحة التنظيمية لخصوصية الموقع.

٨.٢.من حيث المعيارية التقنية.

تذكر Lisa (٢٠٠٩) أن من أهم مقومات نجاح البوابات الإلكترونية سهولة بنائها وتوافقها مع طبيعة وإمكانات المستخدم على اختلافها، لذا يتوجب أن يؤخذ بالمعايير التقنية الآتية:

٨.٢.١. يجب اتباع مبدأ" النقرات الثلاث" للوصول إلى الهدف، فإذا احتاج المستخدم لأكثر من ثلاث نقرات وصف الموقع بأنه معقد.

٨.٢.٢. يجب أن يتناسب نظام التصفح المستخدم مع أغلب المتصفحات.

٨.٢.٣. توافر ثنائية اللغة متى دعت الحاجة.

٨.٢.٤. توافر رابط (Skip Intro) لاستخدامه في حالة العروض التقدمية.

٨.٢.٥. عدم استخدام تقنيات (JavaScript) و (Flash) و (Frames) في تطوير الموقع.

٨.٢.٦. توافر صيغ عرض ملفات الصور الأكثر شيوعاً (JPEG) و (GIF).

٨.٢.٧. توافر إمكانية البحث في النصوص المختلفة (- EXCEL - WORD - PDF HTML).

٨.٢.٨. توافر شريط البحث الأساسي والمتقدم.

٨.٢.٩. توافر خاصية الاختبار على خادمات (Servers) وهمية تحاكي الواقع قبل مرحلة التدشين. واختبار الألوان، ومستوى الأمن، والتحقق من المحتوى.

٨.٢.١٠.تحديث الجدر النارية وحماية البوابة ضد الفيروسات.

٨.٢.١١.توافر خاصية نقل وتشغيل البوابة على أكثر من خادم.

٨.٢.١٢.الدعم المستمر(24/7) أربع وعشرون ساعة وطوال أيام الأسبوع.

٨.٢.١٣.توافر علامات وصف البيانات (tags-meta) بلغة (HTM) لتسهيل الوصول إلى الموقع عبر محركات البحث.

٨.٢.١٤.توافر عدادات مراقبة استخدام الموقع، (Lisa ,2009, 22).

٨.٣.من حيث المعيارية الإدارية.

ينبغي أن تستقل البوابات الحكومية بإدارة مختصة تعمل على التخطيط والتنفيذ

ومراقبة المحتوى، وبغض النظر عن حجم البوابة فإن هناك معايير (إدارية) ينبغي التقيد بها لضمان إدارة محتوى البوابة والسيطرة عليه، ومن تلك المعايير هيكلة إدارية تحتوي على الفرق والوحدات الآتية:

٨.٣.١. فريق الإدارة: يتشكل الفريق من تخصصات مختلفة في نطاق مهمته ويتولى قيادة عملية التنفيذ حتى مرحلة التشغيل وما بعد التدشين.

٨.٣.٢. وحدة تصميم الرسومات: تضم الوحدة مجموعة من المختصين ويسند إليهم مهام التصميم وصيانة المحتوى والرسومات والنماذج الإلكترونية.

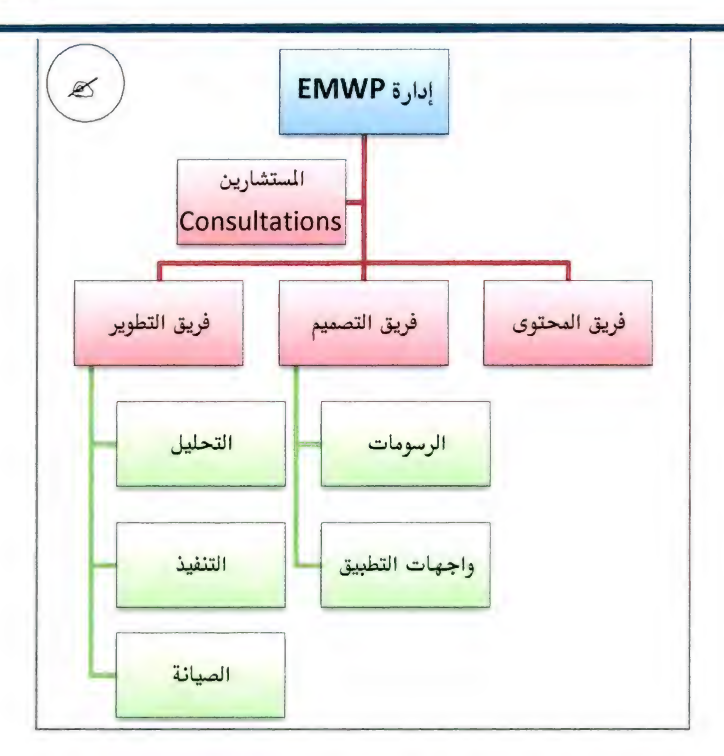
٨.٣.٣. وحدة تصميم واجهات الاستخدام: تهتم الوحدة بمسؤوليات التخطيط للهيكل العام للبوابة وجوانب تحليل المحتوى وبناء أنظمة التصفح.

٨.٣.٤. فريق تطوير البوابة: حيث تعد مهام هذه الوحدة مكملة لمهام وحدة تصميم واجهات الاستخدام وتشمل عملياتها التحليل، والتطوير، والتنفيذ، وصيانة الموقع.

٨.٣.٥. وحدة إدارة المحتوى:تعتني هذه الوحدة بعملية جدولة عملية الإدخال، ومن ثم تتبع المدخلات ومراجعتها.

٨.٣.٦. فريق الصيانة: يعد هذا الفريق من أساسيات البنى الإدارية في البوابات الإلكترونية ، فعليه مسؤولية تطوير خطط فحص الموقع وصيانته بشكل متوافق مع المعايير التقنية. (يسّر، ٢٠٠٧، ٥٢).

ويوضح الشكل التالي رقم (٤٠/٢) الهيكل الإداري لإدارة نموذج الدراسة كما يراه الباحث



شكل رقم (٢/٤٠): هيكل إدارة بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية (كما يراه الباحث)
(Educational Management Web Portal EMWP)

ثالثاً: محاكاة عملية التصميم(Operational Procedures) :

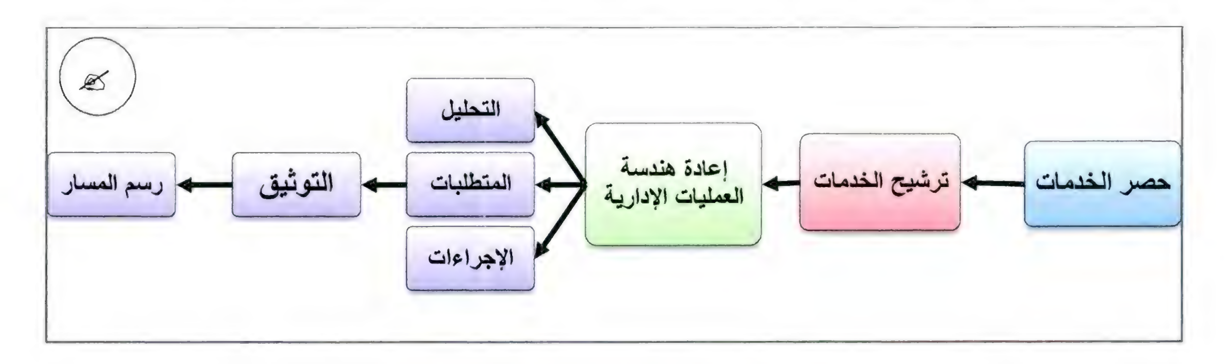
يوضّح الشكل (٢/٤١) الإجراءات التنفيذية لتصميم النموذج ويبرزها في ست مراحل وتأتي تتويجاً عملياً لسياسة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية. وهي بصورتها الحالية لا يمكن الاستناد إليها في تصميم البوابة الإلكترونية التعليمية أو كما يطلق عليها – عموماً – بواجهات الاستخدام ما لم يسبقها تحضير بيئة عمل الإدارة التعليمية أو أية بيئة أخرى للعمل وفق بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

وفي هذا الصدد، ينوه الباحث إلى أنه في الوقت الذي لم يكن من أهداف البحث الحالي تناول مدى وجود منهجية للتعاملات الإلكترونية في وسط الإدارة التعليمية، أو التعرف على جاهزية الاستعداد لتطبيق التعاملات الإلكترونية التعليمية في بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، كان لزاماً عليه تناول هذا الجانب نظرياً لدواعي التحضير لتصميم النموذج المقترح (EMWP) للدراسة، وهو ما سبق ذكره في الفصل الخامس وفي بداية الفصل الحالي.

ولعل في هذا السياق ما يشجع الباحثين الآخرين على إجراء مزيد من البحث والدراسة للتعرّف على مدى وجود منهجية للتعاملات الإلكترونية التعليمية أو تقييم جاهزية الاستعداد لتطبيق التعاملات الإلكترونية التعليمية في بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

١. هيكل خطوات التنفيذ:

لمحاكاة الإجراءات التنفيذية لتصميم (EMWP)، قام الباحث بتطبيق خطوات التنفيذ على كل خدمة من الخدمات المدرجة في الجدول رقم(٢/٤١)، على النحو الآتي:



شكل رقم (٢/٤١): خطوات تنفيذ (EMWP)

١,١. حصر الخدمات:

ناقش الباحث – فيما سبق – منهجية حصر الخدمات والاعتبار والمعايير التي ينبغي مراعاتها في ذلك. كما تناول الباحث أيضاً الآلية والمعايير التي اتبعها لحصر الخدمات في سبيل تصميم النموذج المقترح للدراسة الحالية.

١,٢. ترشيح الخدمات:

يوضح الجدول رقم (١/٥٧) الخدمات التي تم اختيارها حسب المعايير والمحددات التي ذكرها آنفاً.

جدول رقم (١/٥٧): الخدمات المرشحة لنموذج EMWP

رقم الخدمة	اسم الخدمة ع/E	التصنيف	وصف الخدمة	الإدارة التعليمية/القطاع المستضيف
٠٠١	إصدار تذكرة سفر مخفضة	EM-C	خدمات طلاب	شؤون الطلاب
٠٠٢	خدمة مسح الحالة التعليمية	EM-G	خدمات إدارية	الشؤون المدرسية
٠٠٣	خدمة انتداب موظف	EM-G	خدمات موظفين	شؤون الموظفين
٠٠٤	خدمة تسجيل مقاول	EM-B	خدمات أعمال	الشؤون الإدارية و المالية

ويمكن ملاحظة ورود خدمتين مصنفتين ضمن فئة (EM-G)، ويعزى ذلك لوجود فئتين من المستفيدين ضمن هذا التصنيف، إذ توجد خدمات مقدمة من الإدارة التعليمية وإلى قطاعات الإدارة التعليمية نفسها ما يمكن تسميتها خدمات حكومية داخلية، وخدمات مقدمة من الإدارة التعليمية إلى الجهات الحكومية الأخرى ما يمكن تسميته بخدمات حكومية خارجية.

١,٣.توثيق الأعمال والإجراءات (القبلية).

١,٣,١. الجهات المشاركة في تقديم الخدمة.

١,٣,٢. متطلبات الحصول على الخدمة في الوضع الراهن.

١,٣,٣. إجراءات الحصول على منتج الخدمة.

١,٤.إعادة تصميم الإجراءات الإدارية للخدمة.

١,٤,١. رؤية فريق العمل.

١,٤,٢. تحليل المشكلات القائمة والحلول الممكنة.

١,٤,٣. تقدير الأثر الناتج عن الحلول.

١,٥.توثيق الأعمال والإجراءات (البعدية).

١,٥,١. وصف العمليات الجديدة.

١,٥,٢. المدخلات والإجراءات.

١,٥,٣. الاعتماد على العمل الإلكتروني.

٢. إسقاط خطوات التنفيذ على الخدمات المرشّحة

بعد أن تم حصر وترشيح الخدمات – كما في الجدول – أمكن إسقاط خطوات التنفيذ على النحو الآتي:

الخدمة الأولى: خدمة إصدار تذكرة سفر مخفضة:

تمنح الدولة الطلاب والطالبات في جميع المراحل الدراسية تذكرة إركاب مخفضة على الرحلات الداخلية، وقد صنف الباحث هذه الخدمة – وفقاً لمفهوم الحكومة الإلكترونية – على أنها من خدمات فئة المستفيدين (E – Government to Customer)أو كما سمّاها الباحث بـ:(E – Educational Management to Customer EM-C)، ويدخل من ضمن المستفيدين الطلاب والمعلمون والمشرفون بما فيهم مديرو المدارس ووكلاؤها ومشرفو الإرشاد الطلابي (المدرسي) والموظفون، .. وغيرهم. إلا أنه لا يستفيد من هذه الخدمة سوى الطلبة فقط.

١. توثيق الأعمال والإجراءات (القبلية).

سبق استعراض هذه الخطوة أثناء تناول آلية التعاملات الإلكترونية التعليمية.

٢. الجهات المشاركة في تقديم الخدمة(حسب بيئة العمل الإلكتروني المطلوبة)

يشترك في تقديم الخدمة للطالب كل من إدارة المدرسة، ومكتب الحجز المعتمد. ولكل منها مهام ومتطلبات يتوجب عليهما القيام بها وصولاً لتكامل أدوات تقديم الخدمة للطالب.

٢,١. من الإدارة المدرسية، يتوجب توفير نموذج إدخال بيانات طلب الخدمة وقاعدة بيانات عن الطلاب المسجلين بالمدرسة، تحتوي على أسمائهم وتواريخ ميلادهم، والمرحلة الدراسية،وكذلك قاعدة معلومات عن انتظام الطلاب في الدوام الرسمي.

٢,٢. من مكتب الحجز المعتمد، يتوجب توفير نظام الحجز ونظام تحصيل ثمن التذكرة (نظام سداد) وربط النظامين مع نموذج طلب الخدمة في موقع بوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية.

٣. متطلبات الحصول على الخدمة في الوضع الراهن.

يطلب مكتب الحجز المعتمد لإتمام عملية الحصول على تذكرة إركاب(طيران) مخفضة المتطلبات التالية:

٣,١. صورة بطاقة العائلة مع الأصل للمطابقة.

٣,٢. صورة شمسية (٤×٦)

٣,٣. خطاب تعريف من المدرسة.

٤. إجراءات الحصول على منتج الخدمة.

للحصول على الخدمة يتوجب على طالب الخدمة القيام بالخطوات التالية:

٤,١. تعبئة خطاب التعريف وتحديد وجهة السفر وتاريخها.

٤,٢. إرفاق صورة شمسية بخطاب التعريف وختمها بختم المدرسة.

٤,٣. مصادقة مدير المدرسة على صحة الاسم والبيانات بخطاب التعريف.

٤,٤. التوجه لمكتب مزود الخدمة(مكتب الحجز المعتمد).

٤,٥. إبراز بطاقة العائلة – وصورة منها – مع خطاب التعريف.

٤,٦. إتمام عملية الحجز وتسديد قيمة التذكرة نقداً.

٥. إعادة تصميم الإجراءات الإدارية للخدمة.

بعد تفهم الباحث للعملية الأساسية المتمثلة في خدمة إصدار تذكرة إركاب مخفضة، عرض الباحث المتطلبات والإجراءات لهذه الخدمة على فريق العمل الذي شكله وفق منهج

إعادة هندسة العمليات الإدارية والمكون من خمسة (٦) موظفين من مكتب الحجز المعتمد ، وإدارة خدمات الطلاب وزارة التربية والتعليم، وذلك للتعرف على آرائهم حول أهمية متطلبات وإجراءات الحصول على الخدمة، حيث أجمعوا على أهمية كافة المتطلبات والإجراءات المتفق عليها بين وزارة التربية والتعليم ومكتب الحجز المعتمد في ظل غياب البديل الإلكتروني.

وفيما يلي الخطوات التمهيدية التي شملتها إعادة التصميم للخدمة.

أ- رؤية فريق العمل.

تبين الخطوة (أ) و (ب) رؤية فريق العمل حول أهمية المتطلبات والإجراءات على النحو الآتي:

ب- أهمية المتطلبات.

يبين الجدول التالي درجة أهمية المتطلبات من وجهة نظر فريق العمل باعتبارهم على دراية تامة بالخدمة وبالإجراءات وما يترتب عليه من متطلبات للحصول على الخدمة من واقع قربهم منها وظيفياً ،وهم بذلك الأقدر على اتخاذ القرار الصحيح نحوها.

جدول رقم (١/٥٨): درجة أهمية متطلبات خدمة إصدار تذكرة مخفضة

	المتطلبات	درجة الأهمية	
		أهمية مرتفعة	أهمية عادية
١.	صورة بطاقة العائلة مع الأصل للمطابقة.	✓	
٢.	صورة شمسية (٤×٦)		✓
٣.	خطاب تعريف من المدرسة	✓	

ت- أهمية الإجراءات.

يبين الجدول التالي الحكم على مدى أهمية الإجراء، من وجهة نظر فريق العمل باعتبارهم على دراية تامة بخط سير الحصول على الخدمة، كما يبين القرار حول إمكانية تحويله إلكترونياً.

جدول رقم (١/٥٩)مدى أهمية الإجراءات المتبعة في خدمة إصدار تذكرة مخفضة

	الإجراء	الأهمية			إمكانية تحويله إلكترونيا	
		مهم ويبقى	مهم ويعدّل	غير مهم ويحذف	يمكن	لا يمكن
١.	تعبئة خطاب التعريف وتحديد وجهة السفر وتاريخها	✓			✓	
٢.	إرفاق صورة شمسية بخطاب التعريف وختمها بختم المدرسة			✓	✓	

م	الإجراء	الأهمية			إمكانية تحويله إلكترونياً	
		مهم ويبقى	مهم ويعدل	غير مهم ويحذف	يمكن	لا يمكن
٣.	مصادقة مدير المدرسة على صحة الاسم والبيانات بخطاب التعريف			✓	✓	
٤.	التوجه لمكتب مزود الخدمة(مكتب الحجز المعتمد).			✓	✓	
٥.	إبراز بطاقة العائلة – وصورة منها – مع خطاب التعريف	✓			✓	
٦.	إتمام عملية الحجز وتسديد قيمة التذكرة نقداً	✓			✓	

٢. تحليل المشكلات القائمة والحلول الممكنة:

أ- المشكلات القائمة

تتنوع المهام المنوطة بالإدارة التعليمية والقطاعات التابعة لها،بحيث يمكن أن تتطابق تلك المهام أو الخدمات مع جميع فئات الحكومة الإلكترونية،وفي معنى مقارب للدراسة الحالية يمكن أن تتطابق مع جميع فئات الإدارة التعليمية الإلكترونية. وبرغم هذا التنوع إلا أن هناك جملة من المشكلات المشتركة فيما بينها يمكن أن تحل بالاستناد إلى عملية إعادة هندستها (هندرتها) في ظل الحلول الممكنة،ولذا يمكن للباحث تعميم المشكلات التي حصرها من واقع آراء فريق العمل على جميع الأمثلة التي طرحها لتمثيل خدمات فئات الإدارة التعليمية الإلكترونية على النحو التالي:

- تكرار المتطلبات اللازمة للحصول على الخدمة في كل مرة يتم التقدم للحصول عليها.
- عدم توثيق إجراءات العمل تحت مسمى"دليل أعمال وإجراءات الإدارة".
- كثرة الإجراءات للحصول على الخدمة.
- غياب معايير ومقاييس تقويم أداء العاملين تجاه الخدمات أو المهام الموكلة لهم.
- اتساع نطاق المهام للإدارة التعليمية وتضخم الهياكل التنظيمية.
- الحاجة إلى إعادة النظر في الإجراءات المتبعة، من حذف أو إضافة،..وغيرها.
- فقدان البيانات والمعلومات في وثائق التقارير أو السجلات الورقية بسبب النسيان وأنظمة الأرشفة التقليدية.
- ارتباط الخدمات المقدمة مع أكثر من جهة داخلية أو خارجية أو كلتيهما معاً في ظل الربط الآلي، وغياب قواعد البيانات والمعلومات المحدّثة.

ب- الحلول الممكنة.

تتوافر إمكانية لحل المشكلات القائمة من خلال تطبيق منهجية إعادة هندسة

العمليات الإدارية، وذلك لتميّز هذه المنهجية بالعديد من الإيجابيات من أهمها إشراك العاملين في اتخاذ القرارات والتخطيط للعمليات ما يزيد من فرص تحسين المنتج النهائي للخدمة. وهو ما يتفق مع الدراسة التي أجريت على مستشفى (Mayo) الذي يعد من المؤسسات التعليمية غير الربحية، وقد حاول المستشفى مثل الكثير من المنظمات الأخرى أن ينفذ فلسفة لإدارة الجودة الشاملة، غير أنه لم ينجح في تحقيق المستوى المأمول من أهداف التغيير،مما اضطر إدارة المستشفى إلى اللجوء إلى إحدى الوكالات المتخصصة في تخطيط وتنفيذ برامج التغيير التنظيمي،وقام فريق من الوكالة بإجراء دراسة متعمقة وتحليل للمستشفى وممارساته التشغيلية الحالية،وتلك الخاصة بالجودة الشاملة،وأسفرت هذه الدراسة التمهيدية عن بعض مجالات التحسين المتعلقة بممارسات الجودة في المستشفى. www.m-galal.com.

وفي ضوء ذلك،فإن الحلول الممكنة للمشكلات القائمة في سبيل تقديم خدمات الإدارة التعليمية يمكن تلخيصها على النحو الآتي:

- دراسة الهياكل التنظيمية للإدارة التعليمية،وإعادة بنائها حسب الوظيفة أو النطاق الجغرافي أو نوعية المستفيد.
- توظيف التقنية بشكل أكبر في المهام والإجراءات،والتسريع مع مواءمة العمل مع بيئة العمل الإلكتروني.
- التنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية لبناء مزيد من قواعد البيانات والمعلومات حسب حاجة الخدمات التي تشترك في تقديمها للمستفيد.
- تجهيز مزيد من شبكات الاتصال مع بيئات العمل الإلكتروني الخارجية.
- إعداد معايير ومقاييس لمراقبة أداء العاملين وقياس مستوى الإنتاج وجودة الخدمة.

٣. تقدير الأثر الناتج عن الحلول:

بالرجوع إلى آراء فريق العمل من حيث أهمية متطلبات الحصول على الخدمة والإجراءات اللازمة للحصول على منتج الخدمة،تبين أن بعض المتطلبات وبعض الإجراءات تؤدي إلى هدّر الوقت أو الجهد. ويوضح الجدول رقم (١/٦٠) المتطلبات والإجراءات التي يرى الباحث ضرورة حذفها على النحو التالي:

جدول رقم (١/٦٠):تقدير الأثر الناتج عن الحلول لخدمة إصدار تذكرة مخفّضة

	المتطلبات	التغيير	الأثر
١.	صورة شمسية (٤×٦)	حذف	التقليل من الأوراق عديمة الجدوى

	٢. الإجراءات	التغيير	الأثر
٣.	إرفاق صورة شمسية بخطاب التعريف وختمها بختم المدرسة	حذف	اختصار الإجراء للحصول على الخدمة
٤.	مصادقة مدير المدرسة على صحة الاسم والبيانات بخطاب التعريف	حذف	اختصار الإجراء للحصول على الخدمة
٥.	التوجه لمكتب مزود الخدمة(مكتب الحجز المعتمد).	حذف	اختصار الإجراء للحصول على الخدمة

٤. توثيق الأعمال والإجراءات (البعدية):

اتبع الباحث المنهجية الاسترشادية التي أعدها برنامج يسّر لتوثيق الأعمال والإجراءات المتعلقة بالخدمة، والشكل التالي رقم (٢/٤٢) يوضح تسلسل الأعمال البعدية لخدمة إصدار تكرة سفر مخفّضة:

شكل رقم (٢/٤٢): تسلسل الأعمال والإجراءات البعدية لخدمة إصدار تذكرة سفر مخفضة

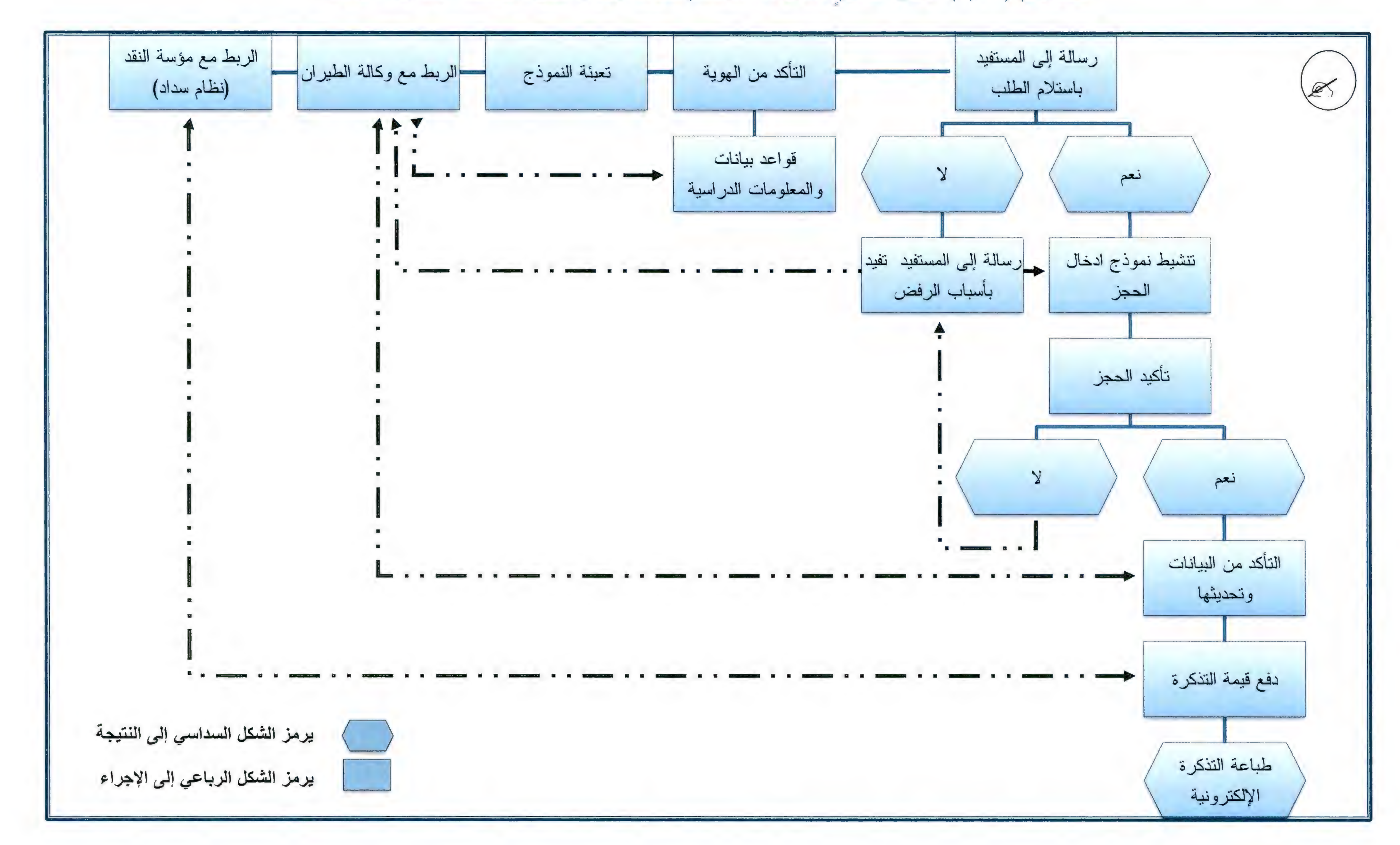


	الخدمة	تسجيل بياناتها	تدقيق البيانات	الإجراء	دعم الخدمة
وصف الخدمة	طلب تذكرة(طالب)مخفضة	إدخال البيانات	تدقيق شروط الحصول على الخدمة	تحديد موعد شراء التذكرة	بيان حقوق الطالب وشركة الطيران.
المكلف بالتنفيذ	الطالب	الطالب	مدير المدرسة	الطالب	خدمة العملاء في شركة الطيران
الجهات المشاركة بتقديم الخدمة	شركة الطيران- المدرسة	الطالب	الطالب-شركة الطيران-نظام سداد للدفع الإلكتروني	شركة الطيران	لا يوجد
مسوغات تقديم الطلب	يعبئ الطالب نموذج الخدمة(ورقياً أو إلكترونياً)	أجهزة حاسب – مكتب خدمات إدارية داخل المدرسة	مدير المدرسة – نظام البحث في قاعدة معلومات المدرسة	موقع المدرسة على الإنترنت	لا يوجد
المنتج النهائي	طلب صحيح يقبله النظام	معلومات مدخلة في النظام	قبول منح الطالب التذكرة	طباعة التذكرة من مصدر إنترنت أو رفض الطلب مع ذكر السبب	فهم أسباب رفض الطلب
الأنظمة المطلوبة			أمر الجهة التي منحت التخفيض		
متطلبات تقنية المعلومات	موقع إلكتروني يسمح بتنزيل النموذج أو تعبئته	جهاز حاسوب متصل مع قاعدة بيانات	قاعدة بيانات متصلة بالشبكة	لا يوجد	لا يوجد

٥. عرض مفصل لنطاق العمل(Scope of work)على الخدمة وفق بيئة عمل الحكومة الإلكترونية

يوضح الشكل رقم (٢/٤٣) التوثيق التقني لعملية الحصول على الخدمة وجملة التفاعلات من مدخلات ومخرجات ما يساعد على إبراز الارتباطات بين الشركاء في تقديم الخدمة، الأمر الذي يسهل عملية تصميم البوابة فيما بعد.

شكل رقم (٢/٤٣): نطاق العمل(Scope of work) لخدمة إصدار تذكرة مخفضة، كما يراه الباحث



الخدمة الثانية:خدمة مسح الحالة التعليمية:

عادة ما تنفذ هذه العملية مع بداية كل عام دراسي في جميع المدارس على مستوى المملكة، ويهدف منها إلى إحصاء الحالة التعليمية على أرض الواقع بما فيها المدارس والفصول الدراسية والمعلمون والطلاب والمختبرات وتسجيل المعلومات عن الخدمات المساندة في المدرسة من كهرباء وماء، .. وغيرها. وقد صنف الباحث هذه الخدمة – وفقاً لمفهوم الحكومة الإلكترونية – على أنها من خدمات فئة المستفيدين (E – Government to Government)أو كما سمّاها الباحث بـ: (E – Educational Management to Government EM-G)،وقد أدرجها الباحث كمثال على الخدمات المقدمة – الداخلية والخارجية في الوقت نفسه – بين الإدارة التعليمية والقطاعات التي تنتمي إليها وبين الإدارة التعليمية والجهات الحكومية الأخرى).

ويقوم بهذه العملية_عادة_ وكلاء المدارس أو المشرفون التربويون، حيث يتم تسجيل البيانات في كراس إحصائي معد لهذا الغرض، إضافة إلى حفظه في اسطوانة رقمية. ومن ثم ترسل إلى إدارة الشؤون المدرسية بغرض معالجة البيانات والاستفادة منها في دعم عملية اتخاذ القرارات حيال عملية التوسع في التعليم.

١. **توثيق الإجراءات القبلية:**

(نوقشت في مرحلة سابقة)

٢. **الجهات المشاركة في تقديم الخدمة(حسب بيئة العمل الإلكتروني المطلوبة):**

تعمل الإدارة التعليمية على توفير الخدمة – بشكل رئيس ومباشر – من خلال بوابتها وبمجهود كوادرها في بيئتها التعليمية كافة. وتوضح هذه الخدمة مدى قدرة الإدارة التعليمية على المواءمة مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية ،وإبرازها لمبدأ الشفافية في العمل، وهو أحد مبادئ عمل الحكومة الإلكترونية، حيث تستطيع قطاعات الدولة ذات الاختصاص (وزارة التخطيط – وزارة المالية – مصلحة الإحصاءات العامة، .. وغيرها) من الدخول إلى موقع الإدارة التعليمية – وفق الصلاحيات المخولة لها بموجب اتفاق يخدم هذا الغرض – والحصول على البيانات التي تخدم عملها أيضاً.

٣. متطلبات الحصول على الخدمة في الوضع الرهن:

يمكن وصف هذه الخدمة كإحدى مهام مركز الحاسب الآلي والمعلومات، ويعد منتجها من أهم الأسس التي يبنى عليها عمل إدارة التخطيط المدرسي في وزارة التربية والتعليم، ومن هذا المنطلق تصنف هذه الخدمة ضمن الخدمات الموجهة لأغراض العمل الحكومي (فئة: EM-G).

٣,١. استمارة/دفتر/سجل/قرص المسح الشامل للحالة التعليمية.

٣,٢. تعميم صاحب الصلاحية ببدء تنفيذ عملية المسح.

٣,٣. مدخل بيانات.

٤. إجراءات الحصول على منتج الخدمة:

للحصول على الخدمة يتوجب على طالب الخدمة القيام بالخطوات التالية:

٤,١. الحصول على معرّف دخول أو/إضافة، لصلاحيات إدخال البيانات وتعديلها.

٤,٢. تبليغ الموظف المعني بإدخال البيانات بالجدول الزمني لمباشرة الخدمة.

٤,٣. تعبئة نموذج الإدخال للخدمة.

٤,٤. مصادقة مدير المدرسة.

٥. إعادة تصميم الإجراءات الإدارية للخدمة:

تم فهم العملية الأساسية المتمثلة في خدمة مسح الحالة التعليمية، وعرض المتطلبات والإجراءات لهذه الخدمة على فريق العمل الذي شكله وفق منهج إعادة هندسة العمليات الإدارية والمكون من خمسة (٦) موظفين يمثلون إدارة التخطيط التربوي، ومركز المعلومات والحاسب الآلي بوزارة التربية والتعليم، وذلك للتعرّف على آرائهم حول أهمية متطلبات وإجراءات الحصول على الخدمة، حيث أجمعوا على أهمية المتطلبات كافة والإجراءات المتفق عليها التي تم تبليغها إلى المدارس عبر الإدارات العامة للتربية والتعليم في المناطق والمحافظات .

٥,١. رؤية فريق العمل:

فيما يلي جدول رقم (١/٦١) وجدول رقم (١/٦٢) اللذان يوضحان رؤية فريق العمل حول أهمية المتطلبات والإجراءات:

٥,٢.أهمية المتطلبات:

نوقشت في الخدمة رقم (١)

جدول رقم (١/٦١):درجة أهمية متطلبات خدمة مسح الحالة التعليمية

	المتطلبات	درجة الأهمية	
		أهمية مرتفعة	أهمية عادية
١.	استمارة/دفتر/سجل/قرص المسح الشامل للحالة التعليمية	✓	
٢.	تعميم صاحب الصلاحية ببدء تنفيذ عملية المسح	✓	
٣.	مدخل بيانات		✓

٥,٣.أهمية الإجراءات:

نوقشت في الخدمة (١)

جدول رقم (١/٦٢): مدى أهمية الإجراءات المتبعة في خدمة مسح الحالة التعليمية

	الإجراء	الأهمية			إمكانية تحويله إلكترونيا	
		مهم ويبقى	مهم ويعدّل	غير مهم ويحذف	يمكن	لا يمكن
١.	توزيع تعميم صاحب الصلاحية	✓			✓	
٢.	تكليف مدير/وكيل/مشرف بتعبئة استمارة المسح.	✓			✓	
٣.	تبليغ الموظف المعني بإدخال البيانات بالجدول الزمني لمباشرة الخدمة			✓	✓	
٤.	تعبئة نموذج الإدخال للخدمة.	✓			✓	
٥.	مصادقة مدير المدرسة.	✓			✓	
٦.	إرسال البيانات إلى قسم المعلومات والحاسب الآلي	✓			✓	

٥,٤.تقدير الأثر الناتج عن الحلول:

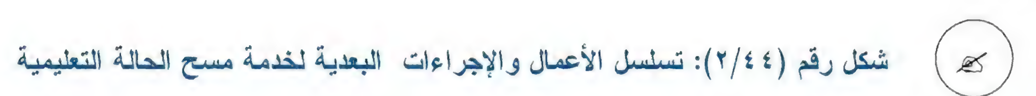
بالرجوع إلى آراء فريق العمل من حيث أهمية متطلبات الحصول على الخدمة والإجراءات اللازمة للحصول على منتج الخدمة،تبين أن بعض المتطلبات وبعض الإجراءات تؤدي إلى هدر الوقت أو الجهد ويوضح الجدول رقم (١/٦٣) المتطلبات والإجراءات التي يرى الباحث ضرورة حذفها على النحو التالي:

جدول رقم (١/٦٣): تقدير الأثر الناتج عن الحلول لخدمة مسح الحالة التعليمية

	المتطلبات	التغيير	الأثر
١.	مدخل بيانات	حذف	ترشيد الموارد البشرية
	الإجراءات	**التغيير**	**الأثر**
١.	تبليغ الموظف المعني بإدخال البيانات بالجدول الزمني لمباشرة الخدمة	حذف	اختصار وقت الحصول على الخدمة

٦. توثيق الأعمال والإجراءات البعدية:

يبرز الشكل التالي رقم (٢/٤٤) توثيق الأعمال والإجراءات لخدمة مسح الحالة التعليمية.



شكل رقم (٢/٤٤): تسلسل الأعمال والإجراءات البعدية لخدمة مسح الحالة التعليمية

	الخدمة	تسجيل بياناتها	تدقيق البيانات	الاجراء	دعم الخدمة
وصف الخدمة	**مسح الحالة التعليمية**	إدخال البيانات	تدقيق شروط الحصول على الخدمة	إرسال تأكيد انتهاء المسح	لا يوجد
المكلف بالتنفيذ	الإدارة التعليمية	وكيل المدرسة	مدير المدرسة	إدارات التربية والتعليم	قسم التخطيط المدرسي والحاسب
الجهات المشاركة بتقديم الخدمة	لا يوجد	المصرّح لهم	إدارة التخطيط المدرسي	لا يوجد	لا يوجد
مسوغات تقديم الطلب	إذن دخول وصلاحيات محددة	أجهزة حاسب – مكتب خدمات إدارية داخل المدرسة	مدير المدرسة – نظام البحث في قاعدة معلومات المدرسة	موقع المدرسة على الإنترنت	لا يوجد
المنتج النهائي	طلب صحيح يقبله النظام	معلومات مدخلة في النظام	قبول نتيجة المسح الشامل للحالة التعليمية في المدرسة	معالجة البيانات المدخلة في النظام	فهم أسباب عدم القيام بالمهمة
الأنظمة المطلوبة			تعميم مسح الحالة التعليمية		
متطلبات تقنية المعلومات	موقع إلكتروني يسمح بتنزيل كراس المسح أو تعبئته	جهاز حاسوب متصل مع قاعدة بيانات	قاعدة بيانات متصلة بالشبكة	لا يوجد	لا يوجد

٧. عرض مفصل لنطاق العمل(Scope of work)على الخدمة وفق بيئة عمل الحكومة الإلكترونية:

يوضح الشكل رقم (٢/٤٥) التوثيق التقني لعملية الحصول على الخدمة وجملة التفاعلات من مدخلات ومخرجات، الذي يسهل عملية تصميم البوابة فيما بعد.

شكل رقم (٢/٤٥): نطاق العمل (Scope of work) لخدمة مسح الحالة التعليمية، كما يراه الباحث

الخدمة الثالثة: خدمة انتداب موظف/إنهاء مهمة:

يقصد بانتداب الموظف تكليفه بالعمل خارج نطاق عمله الجغرافي بمسافة لا تقل عن سبعين (٧٠) كم. ويترتب على انتدابه منحه مكافأة مالية تصرف له بعد تقديمه ما يثبت سفره إلى جهة الانتداب وقيامه بالمهمة التي كلف بها. وتختلف الإجراءات الإدارية والمالية المترتبة على انتداب الموظف تبعاً لمستوى الموظف الإداري، والجهة التي ينتدب إليها(داخلية أو خارجية) ومدة الانتداب،.. وغيرها. وتمثل هذه الخدمة مثالاً على تطبيقات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية، ضمن فئة الخدمات الحكومية (EM-G) داخل القطاع نفسه.

وتتعدد مستويات ومراحل انتداب الموظف ، إضافة إلى اشتراك أكثر من قطاع إداري داخل الجهة الحكومية في تنفيذ هذه المهمة وتبعاتها، ما يمكن وصفها بالعملية الإدارية المعقدة، ويزيد من فرص ترشيحها كإحدى الخدمات المقدمة ضمن بيئة الحكومة الإلكترونية، على اعتبار أن مدى تعقيد العملية الإدارية يعد من معايير ترشيح الخدمات.

١. الجهات المشاركة في تقديم الخدمة(حسب بيئة العمل الإلكتروني المطلوبة):

تشترك أكثر من جهة في تقديم خدمة انتداب موظف – أو بمعنى أدق – تنفيذ عملية الانتداب للموظف وما يترتب عليها. ويتوجب على كل شريك القيام بمهام محددة لضمان انسياب المعلومات وبالتالي تنفيذ الخدمة، وهي على النحو التالي:

١.١.من جهة التكليف: توفير نموذج إدخال البيانات والمعلومات والتقارير ومتابعة التوصيات، والحصول على موافقة صاحب الصلاحية على انتداب الموظف وجهة الانتداب ومدته، .. وغيرها، وإدخال البيانات المهمة.

١.٢.من قطاع الشؤون الإدارية والمالية: يتوجب توفير قاعدة بيانات عن سلم الرواتب والعلاوات والمكافآت المالية، وجهات الانتداب، وما يترتب على ذلك من حقوق للموظف (مكافأة، وسائل نقل، سكن، .. وغيرها، أو على الموظف على سبيل المثال (حسم مدة الانتداب من إجمالي المدة المسموح بها لانتداب الموظف في العام المالي).

١.٣.من شؤون الموظفين: يتوجب توفير قاعدة بيانات عن الموظفين والمستويات الوظيفية، ومتابعة الدوام الرسمي وأنظمة الغياب (بعذر أو بدون عذر)، .. وغيرها.

١.٤.من الموظف (المنتدب): يتوجب على الموظف تعبئة (تقرير الانتداب).

٢. متطلبات الحصول على الخدمة في الوضع الرهن:

كما أسلف ذكره، تعد هذه الخدمة من العمليات الإدارية المعقدة والمتشابكة، نظراً لتعدد الجهات المشتركة في تقديمها ومتابعتها،فعلى سبيل المثال تهتم دائرة شؤون الموظفين بمتابعة الموظف وظيفياً كالتزامه في الدوام الرسمي، وهو بالتالي معني بمبرر غيابه أثناء انتدابه وبالتالي فإن ما يهمه في هذه الخدمة – مثلاً – هو رصد غيابه وعدم حسمه من إجازته أو اعتبارها غياباً بدون عذر، وكذلك الحال بالنسبة لبقية الشركاء في تقديم هذه الخدمة ، وبالتالي فإن رصد متطلبات الحصول على الخدمة في الوضع الراهن يعد صعباً، كما أنه ليس من أهداف البحث.

وعلى هذا الأساس سوف يمثل الباحث لمتطلبات الحصول على الخدمة في وضعها الراهن بذكرها فيما يخص الموظف عندما يتقدم بطلب إنهاء مهمة انتداب بهدف صرف استحقاقه المالي عن مدة انتدابه. وهي على النحو الآتي:

٢,١. صورة من قرار الانتداب.

٢,٢. نموذج رصد مدة الانتداب.

٢,٣. طلب صرف مستحقات مالية.

٢,٤. محضر إنهاء مهمة من جهة الانتداب.

٢,٥. تقرير عن المهمة المكلف بها.

٣. إجراءات الحصول على منتج الخدمة:

للحصول على الخدمة يتوجب على المنتدب القيام بالخطوات التالية:

٣,١. إعداد خطاب بتوقيع الرئيس المباشر(صاحب الصلاحية في الإدارة التي يعمل فيه المنتدب) إلى مدير الشؤون الإدارية والمالية بطلب صرف المستحقات المالية

٣,٢. تعبئة نموذج رصد مدة الانتداب.

٣,٣. تعبئة محضر إنهاء مهمة.

٣,٤. إرفاق أصل خطاب التكليف بالانتداب.

٤. إعادة تصميم الإجراءات الإدارية للخدمة:

بناء على تفهّم الباحث للعملية الإدارية الأساسية المتمثلة في خدمة انتداب موظف/طلب إنهاء مهمة، وعرض المتطلبات والإجراءات لهذه الخدمة على فريق العمل الذي شكله وفق

منهج إعادة هندسة العمليات الإدارية والمكون من خمسة (٦) موظفين من إدارة شؤون الموظفين، وإدارة الشؤون الإدارية والمالية، وذلك لتعّرف آرائهم حول أهمية متطلبات وإجراءات الحصول على الخدمة، أجمعوا – غالبيتهم – على أهمية كافة المتطلبات والإجراءات المتفق عليها التي تم تبليغها إلى المدارس عبر الإدارات العامة للتربية والتعليم في المناطق والمحافظات. وقد أبدى البعض رأيه في عدم أهمية بعض الإجراءات للتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة ترتيب عملية انتداب الموظف واختصار الخطوات، حيث أخذها الباحث في الاعتبار أثناء عرض مسار عملية الحصول على الخدمة في بيئة العمل.

٤,١.رؤية فريق العمل:

فيما يلي جدول رقم (١/٦٤) وجدول رقم (١/٦٥) يوضح رؤية فريق العمل حول أهمية المتطلبات والإجراءات:

٤,٢.أهمية المتطلبات:

نوقشت في الخدمة رقم (١)

جدول رقم (١/٦٤):درجة أهمية متطلبات خدمة انتداب موظف/إنهاء مهمة

	المتطلبات	درجة الأهمية	
		أهمية مرتفعة	أهمية عادية
١.	صورة من قرار الانتداب	✓	
٢.	نموذج رصد مدة الانتداب.		✓
٣.	طلب صرف مستحقات مالية.	✓	
٤.	محضر إنهاء مهمة من جهة الانتداب.		✓
٥.	تقرير عن المهمة المكلف بها.	✓	

٤,٣.أهمية الإجراءات:

نوقشت في الخدمة رقم (١)

جدول رقم (١/٦٥):مدى أهمية الإجراءات المتبعة في خدمة انتداب موظف/إنهاء مهمة

	الإجراء	الأهمية			إمكانية تحويله الكترونيا	
		مهم ويبقى	مهم ويعدّل	غير مهم ويحذف	يمكن	لا يمكن
١.	إعداد خطاب بتوقيع الرئيس المباشر(صاحب الصلاحية في الإدارة التي يعمل فيه المنتدب) إلى مدير الشؤون الإدارية والمالية بطلب صرف المستحقات المالية		✓		✓	
٢.	تعبئة نموذج رصد مدة الانتداب.	✓			✓	

٣.	تعبئة محضر إنهاء مهمة			✓	✓	
٤.	إرفاق أصل خطاب التكليف بالانتداب.	✓			✓	

٤,٤.تقدير الأثر الناتج عن الحلول:

بالرجوع إلى آراء فريق العمل – فيما يتعلق بالخدمات التي تم التطبيق عليها – من حيث أهمية متطلبات الحصول على الخدمة والإجراءات اللازمة للحصول على منتج الخدمة ،تبين أن بعض المتطلبات وبعض الإجراءات تؤدي إلى هدر الوقت أو الجهد ،ويرى الباحث ضرورة حذفها على النحو التالي:

جدول رقم (٦٦/١):تقدير الأثر الناتج عن الحلول لخدمة انتداب موظف/إنهاء مهمة

	المتطلبات	التغيير	الأثر
١.	نموذج رصد مدة الانتداب.	حذف	التقليل من الأوراق عديمة الفائدة
٢.	محضر إنهاء مهمة من جهة الانتداب	حذف	
	الإجراءات	**التغيير**	**الأثر**
١.	إعداد خطاب بتوقيع الرئيس المباشر(صاحب الصلاحية في الإدارة التي يعمل فيه المنتدب) إلى مدير الشؤون الإدارية والمالية بطلب صرف المستحقات المالية	تعديل	تخفيض الفاقد من وقت الموظف
٢.	تعبئة محضر إنهاء مهمة	حذف	تخفيض الفاقد من وقت الموظف

٥. توثيق الأعمال والإجراءات :

يوضح الشكل التالي رقم (٤٦/٢) توثيق الأعمال والإجراءات لخدمة انتداب موظف/إنهاء مهمة

شكل رقم (٤٦/٢): تسلسل الأعمال والإجراءات البعدية لخدمة انتداب موظف



	الخدمة	تسجيل بياناتها	تدقيق البيانات	الإجراء	دعم الخدمة
وصف الخدمة	**طلب انتداب موظف إنهاء مهمة**	إدخال البيانات	تدقيق شروط الحصول على الخدمة	إرسال تأكيد قبول الطلب	يحق للموظف التعويض مالياً عن بعض الحقوق
المكلف بالتنفيذ	الموظف	المدير المباشر	النظام	الشؤون الإدارية والمالية	إدارة الشؤون الإدارية والمالية
الجهات المشاركة بتقديم الخدمة	شؤون الموظفين/المالية	المصرّح لهم	شؤون الموظفين/المالية	شؤون الموظفين	لا يوجد
مسوغات تقديم الطلب	إذن دخول وصلاحيات محددة	أجهزة حاسب طرفية	نظام البحث في قواعد البيانات	الملف الإلكتروني للموظف على الشبكة	نموذج التعويض
المنتج النهائي	طلب صحيح يقبله النظام	معلومات مدخلة في النظام	قبول نتيجة إنهاء المهمة	معالجة البيانات المدخلة في النظام	فهم أسباب عدم القيام بالمهمة
الأنظمة المطلوبة	نظام الدولة(وزارة الخدمة المدنية)				
متطلبات تقنية	موقع إلكتروني	جهاز حاسوب	قاعدة بيانات متصلة	نظام الملفات	لا يوجد

المعلومات	يسمح بتنزيل الطلب أو تعبئته	متصل مع قاعدة بيانات	بالشبكة	الإلكترونية على الشبكة

٦. عرض مفصل لنطاق العمل(Scope of work)على الخدمة وفق بيئة عمل الحكومة الإلكترونية:

يوضح الشكل رقم (٢/٤٧) التوثيق التقني لعملية الحصول على الخدمة وجملة التفاعلات من مدخلات ومخرجات ما يساعد على إبراز الارتباطات بين الشركاء في تقديم الخدمة، الأمر الذي يسهل عملية تصميم البوابة فيما بعد.

شكل رقم (٢/٤٧): نطاق العمل(Scope of work) لخدمة انتداب موظف/إنهاء مهمة، كما يراه الباحث

الخدمة الرابعة: خدمة تسجيل مقاول/ صرف مستحقات مالية نظير القيام بتأمين عطاء:

تؤمن الإدارة التعليمية احتياجاتها من العدد والأدوات والتجهيزات المدرسية والتعليمية عبر نظام الدولة في المشتريات الحكومية، ويقوم بتأمين تلك الاحتياجات مقاولون ومتعهدون حسب اختصاصاتهم، إلا أنه لا يسمح للمقاول بالتقدم لشراء كراس الشروط والمواصفات أو دعوته لعمليات التأمين المباشر أو حتى بعد أن يقوم بإتمام عملية التأمين ما لم يمتلك مسوغات صرف استحقاقاته المالية. ويدرج الباحث هذه الخدمة كمثال على التطبيقات الممكنة للإدارة التعليمية في إطار عمل الحكومة الإلكترونية ضمن فئة الأعمال (EM-B). وتوضح هذه الخدمة مفاهيم الحكومة الإلكترونية القائمة على تبادل المعلومات والبيانات مع القطاعات المختلفة في الدولة سواء كانت خاصة أو عامة، إذ لا تكتمل دورة العملية الإدارية لهذه الخدمة ما لم تكن هناك جهود يبذلها الشركاء في تقديمها.

١. الجهات المشاركة في تقديم الخدمة(حسب بيئة العمل الإلكتروني المطلوبة):

بالرغم من إمكانية إتاحة هذه الخدمة ضمن الخدمات التي تقدم عبر بوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية، إلا أنه من الضروري لضمان التأكد من دقة وصحة مسوغات التعامل مع المقاولين والمتعهدين، الرجوع إلى الجهات التي تشرف على تراخيص العمل التجاري كوزارة التجارة، ووزارة الصناعة، إضافة إلى ضرورة التأكد من توافر الاشتراطات الإضافية كحصول المتعهد أو المقاول على شهادة السعودة، أو شهادة الزكاة والدخل، .. وغيرها، وبالتالي فإن الخدمة قد تكون ضعيفة أو غير مكتملة (إلكترونياً) ما لم يتعاون الشركاء في تقديمها على النحو التالي:

١.١. من وزارة التجارة: يتوجب توفير قاعدة بيانات عن الحاصلين على سجلات تجارية وكافة البيانات الأخرى المتعلقة بالاختصاص وأرقام الاتصال والخبرات السابقة، .. وغيرها.

١.٢. من وزارة العمل: يتوجب توافر قاعدة بيانات تبين مدى التزام المنشأة بالنسب المحددة لها في أنظمة توظيف المواطنين.

١.٣. من مصلحة الزكاة والدخل: يتوجب توافر قاعدة بيانات عن تسديد وتحصيل نسب الزكاة والدخل.

١,٤. من مجلس الغرف التجارية والصناعية: يتوجب توافر قاعدة بيانات عن المؤسسات التجارية والشركات واختصاصاتها وإمكاناتها وتصنيفها حسب خبراتها، وتسديد رسوم الاشتراك، والتصنيف وتصاريح العمل في المجال التجاري، .. وغيرها.

٢. متطلبات الحصول على الخدمة في الوضع الرهن:

يتطلب الحصول على الاستحقاق المالي نظير قيام متعهد أو مقاول بتأمين عطاء يخص وزارة التربية والتعليم توافر المتطلبات التالية:

٢,١. خطاب مطالبة من المقاول.

٢,٢. صورة السجل التجاري.

٢,٣. صورة شهادة السعودة.

٢,٤. صورة شهادة الزكاة.

٢,٥. وصل تسديد رسوم الاشتراك في الغرفة التجارية.

٢,٦. وصل إيداع التأمين.

٢,٧. كراس المواصفات المعتمد للعملية التي تم تأمين عطائها. (*نظام* المنافسات *والمشتريات* الحكومية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥٨) وتاريخ ١٤٢٧/٩/٤هـ)

٣. إجراءات الحصول على منتج الخدمة:

للحصول على الخدمة يتوجب على المستفيد القيام بالخطوات التالية:

٣,١. تعبئة نموذج طلب صرف الاستحقاق.

٣,٢. إرفاق مسوغات الصرف الواردة في متطلبات الاستفادة من الخدمة.

٣,٣. إرفاق محضر المعاينة والاستلام.

٤. إعادة تصميم الإجراءات الإدارية للخدمة:

قام الباحث بدراسة العملية الأساسية المتمثلة في خدمة تسجيل مقاول / صرف مستحقات مالية نظير القيام بتأمين عطاء (عيني)، وعرض المتطلبات والإجراءات لهذه الخدمة على فريق العمل الذي شكله وفق منهج إعادة هندسة العمليات الإدارية والمكون من خمسة (٦) موظفين يمثلون إدارة المشتريات والمستودعات العامة والعينات، وإدارة الشؤون الإدارية والمالية، وذلك للتعرف على آرائهم حول أهمية متطلبات وإجراءات الحصول على الخدمة، حيث أجمعوا – غالبيتهم – على أهمية كافة المتطلبات والإجراءات المتفق بالرغم من تعقيدها وطولها، وقد أبدى البعض رأيه في عدم أهمية البعض الآخر من المتطلبات والإجراءات

وإمكانية اختصار بعض الإجراءات للتقليل من البيروقراطية من خلال الحصول على المعلومات عبر مصدر إلكتروني في حال توافره. وقد أخذ الباحث تلك الملاحظات في الاعتبار أثناء عرض مسار عملية الحصول على الخدمة في بيئة العمل.

٤,١.رؤية فريق العمل:

فيما يلي جدول رقم (١/٦٧)، وجدول رقم (١/٦٨) يوضح أن رؤية فريق العمل حول أهمية المتطلبات والإجراءات:

٤,٢.أهمية المتطلبات:

نوقشت في الخدمة رقم (١)

جدول رقم (١/٦٧): درجة أهمية متطلبات خدمة تسجيل مقاول

	المتطلبات	درجة الأهمية	
		أهمية مرتفعة	أهمية عادية
١.	خطاب مطالبة من المقاول.		✓
٢.	صورة السجل التجاري.	✓	
٣.	صورة شهادة السعودة.	✓	
٤.	صورة شهادة الزكاة.	✓	
٥.	وصل تسديد رسوم الاشتراك في الغرفة التجارية.	✓	
٦.	وصل إيداع التأمين.	✓	

٤,٣.أهمية الإجراءات:

نوقشت في الخدمة رقم (١)

جدول رقم (١/٦٨): مدى أهمية الإجراءات المتبعة في خدمة تسجيل مقاول

	الإجراء	الأهمية			إمكانية تحويله إلكترونيا	
		مهم ويبقى	مهم ويعدّل	غير مهم ويحذف	يمكن	لا يمكن
١.	تعبئة نموذج طلب صرف الاستحقاق.	✓			✓	
٢.	إرفاق مسوغات الصرف الواردة في متطلبات الاستفادة من الخدمة.		✓		✓	
٣.	إرفاق محضر المعاينة والاستلام.	✓			✓	

٤,٤.تقدير الأثر الناتج عن الحلول:

بالرجوع إلى آراء فريق العمل – فيما يتعلق بالخدمات التي تم التطبيق عليها – من حيث أهمية متطلبات الحصول على الخدمة والإجراءات اللازمة للحصول منتج الخدمة، تبين

أن بعض المتطلبات وبعض الإجراءات تؤدي إلى هدر الوقت أو الجهد ،ويرى الباحث ضرورة حذفها على النحو التالي:

جدول رقم (١/٦٩):تقدير الأثر الناتج عن الحلول لخدمة تسجيل مقاول

	المتطلبات	التغيير	الأثر
١.	خطاب مطالبة من المقاول	حذف	التقليل من الأوراق عديمة الفائدة
	الإجراءات	**التغيير**	**الأثر**
١.	إرفاق مسوغات الصرف الواردة في متطلبات الاستفادة من الخدمة.	تعديل	اختصار الوقت بالحصول عليها من مصادرها الإلكترونية.

٥. توثيق الأعمال والإجراءات:

يوضح الشكل التالي رقم (٢/٤٨) توثيق الأعمال والإجراءات التي تبنى عليها مرحلة رسم مسار عملية الحصول على الخدمة في البيئة الإلكترونية.

شكل رقم (٢/٤٨):تسلسل الأعمال والإجراءات البعدية لخدمة تسجيل مقاول

	الخدمة	تسجيل بياناتها	تدقيق البيانات	الإجراء	دعم الخدمة
وصف الخدمة	**طلب صرف استحقاق متعهد**	إدخال البيانات	تدقيق شروط الحصول على الخدمة	إرسال تأكيد قبول الطلب	يحق للوزارة إيقاف عملية التأمين
المكلف بالتنفيذ	المتعهد	موظف المشتريات	النظام	الشؤون الإدارية والمالية	إدارة المشتريات-الجهة المستفيدة
الجهات المشاركة بتقديم الخدمة	المشتريات والشؤون المالية	*القطاعات الحكومية ذات العلاقة	شؤون الموظفين/المالية	المشتريات-الجهة المستفيدة من العطاء	لا يوجد
مسوغات تقديم الطلب	إذن دخول وصلاحيات محددة	أجهزة حاسب ومحطات طرفية	نظام البحث في قواعد البيانات	نظام الأرشفة	خطاب التبليغ
المنتج النهائي	طلب صحيح يقبله النظام	معلومات مدخلة في النظام	قبول نتيجة صرف الاستحقاق	معالجة البيانات المدخلة في النظام	فهم أسباب تعطيل المهمة
الأنظمة المطلوبة		نظام الدولة في المشتريات – الشروط الواردة في تعميد العطاء			
متطلبات تقنية المعلومات	موقع إلكتروني يسمح بتنزيل الطلب أو تعبئته	جهاز حاسوب متصل مع قاعدة بيانات	قاعدة بيانات متصلة بالشبكة	نظام الملفات الإلكترونية على الشبكة	لا يوجد

٦. عرض مفصل لنطاق العمل(Scope of work)على الخدمة وفق بيئة عمل الحكومة الإلكترونية:

يوضح الشكل رقم (٢/٤٩) التوثيق التقني لعملية تسجيل مقاول/ صرف مستحقات مالية نظير القيام بتأمين عطاء (عيني).

شكل رقم (٢/٤٩): نطاق العمل (Scope of work) لخدمة تسجيل مقاول، كما يراه الباحث

رابعاً: شكل متصفّح (Browser) البوابة:

تعد مرحلة إعداد وثيقة طلب العروض وشكل متصفح البوابة آخر الخطوات الفعلية التي تسبق عملية التدشين وهي على النحو الآتي:

أ- وثيقة طلب عروض (Request For Proposal RFP) لتصميم نموذج بوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية.

تعد وثيقة طلب العروض (RFP) من أهم الوثائق التي يتم الرجوع إليها لتحديد نطاق المسؤولية أثناء تنفيذ المشروعات بين صاحب المشروع والجهة المنفذة ويتم إعدادها استناداً إلى طلب وثيقة المعلومات (Request For Information RFI)، حيث تحتوي على معلومات عن الجهة صاحبة العمل وعن العمل نفسه، وقد أتى الباحث على ذلك في بداية هذا الفصل.

كما تعد عملية طلب العروض من أفضل الطرق لرفع المستوى التفاوضي للجهة المستفيدة. وتحتوي الوثيقة على مجموعة من الفصول من أهمها الفصل الذي يحدد المتطلبات والاحتياجات الأساسية، والفصل الذي يحدد شروط تقديم العروض، كما يحتوى العرض على فصل يوضح فيه أسلوب وطريقة تقديم العرض، وفصل الملاحق التي تحتوي على جداول الكميات وتفاصيل الأجزاء الرئيسية في المتطلبات الأساسية. (*http//:www.internetraining.com*).

ب- متصفّح البوابة

انظر الملحق رقم (٧) صفحة (P).


الفصل التاسع
الخلاصة والمقترحات

الفهرس

الخلاصة والمقترحات

أولاً: الخلاصة باللغة العربية

مشكلة الدراسة

تحدد مشكلة الدراسة في الافتقار إلى التطبيقات والإجراءات التي يجب اتباعها لمواءمة الإدارة التعليمية بالمملكة العربية السعودية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، في ضوء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ) وتعرّف شكل البوابة التعليمية الإلكترونية في ضوء ذلك.

أسئلة الدراسة:

هدفت الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١. ما مجالات الإدارة التعليمية التي يمكن تطبيقها وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية؟
٢. ما المعوقات التي تعترض الإدارة التعليمية ضمن إطار بيئة عمل الحكومة الإلكترونية بوزارة التربية والتعليم؟.
٣. ما مدى مواءمة البنية الإدارية والتنظيمية للإدارة التعليمية بوزارة التربية والتعليم في ضوء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية "يسّر"؟.
٤. ما مدى توافر جهود تنمية وتطوير العنصر البشري للبدء بتطبيق الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية بوزارة التربية والتعليم؟
٥. ما مدى معرفة عينة البحث ببرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية "يسّر"؟.
٦. ما طبيعة عمل بوابة الإدارة التعليمية في وضعها الحالي؟.
٧. ما الإجراءات التي يجب اتباعها لمواءمة الإدارة التعليمية مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية ، وما شكل النموذج المقترح للدراسة وفقاً لذلك؟.

أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

١. تحديد مجالات الإدارة التعليمية التي يمكن تطبيقها في الحكومة الإلكترونية.

٢. تحديد الإجراءات التي يجب اتباعها لمواءمة الإدارة التعليمية لتعمل وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم.
٣. تحديد المعوقات التي تعترض تطبيقات الحكومة الإلكترونية بوزارة التربية والتعليم.
٤. تعرف ملاءمة الوضع الإداري والتنظيمي للإدارة التعليمية بوزارة التربية والتعليم لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية.
٥. تعرّف الجهود المطلوبة لتنمية العنصر البشري وتطويره للتكيف مع تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم.
٦. تعرّف طبيعة عمل بوابة الإدارة التعليمية في وضعها الحالي من وجهة نظر المبحوثين.
٧. تصميم نموذج للبوابة التعليمية الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية) بوزارة التربية والتعليم.

منهج الدراسة وأدواتها

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من أجل تعرّف معوقات ومتطلبات تطبيقات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية في جهاز وزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية.

كما استخدم إجراءات نظم إعادة الهندسة، ومعايير برنامج يسّر(Yesser) لتصميم البوابات الإلكترونية،ومنهجية إعادة تصميم إجراءات الخدمات الحكومية التي يتّبعها برنامج يسّر.

وقد سارت الدراسة وفق الخطوات الآتية:

١. راجع الباحث بعض الأدبيات المتعلقة بالحكومة والإدارة الإلكترونية، والإدارة التعليمية،ونظم المعلومات الإدارية والتقنية، بغية الوصول إلى مفهوم الإدارة التعليمية الإلكترونية والتعاملات الإلكترونية التعليمية، ثم وثائق ومستندات برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية، بغية تعرّف إجراءات ومعايير التحوّل من الإدارة التقليدية إلى بيئة الحكومة الإلكترونية، وتصميم البوابات الإلكترونية.
٢. أعد وصمّم نموذج التحوّل من الإدارة التعليمية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التعليمية في بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، ثم عرض النموذج على مجموعة من المحكّمين ،

بغية معرفة آرائهم في تلك الإجراءات من حيث (وضوحها، وسياقها،ومناسبتها لمعايير برنامج يسّر، وقد أبدوا مقترحاتهم، وعدّل النموذج في ضوئه.

٣. أعد استبانة تطبيقات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية. وتضمّنت المحاور التالية:

٣,١. مدى إمكانية تطبيق الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

٣,٢. المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية.

٣,٣. مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية .

٣,٤. مدى توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

٣,٥. معرفة المفحوص ببرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسرّ).

٣,٦. معرفة المفحوصين بالبوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم .

ثم عرضها على لجنة من المحكّمين بغية التحقق من صدقها، وأبدوا مجموعة آراء عدّلت على الاستبانة في ضوئها، ثم طبقت تطبيقاً استطلاعياً، وحسب ثبات نتائجها.

٤. اختار فرق العمل المساندة في عملية تحديد أهمية المتطلبات والإجراءات للخدمة المرشّحة في نموذج الدراسة، ومن ثم وزع العمل فيما بينهم ثم حدّد المهام المطلوبة منهم.

٥. طبق الباحث الاستبانة على عينة الدراسة، وأوجد معايير لتصميم نموذج بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية تستند إلى معايير برنامج يسّر ، ثم فرّغ البيانات باستخدام الحاسب الآلي، وعالجها معالجة إحصائية وفق أسئلة الدراسة من خلال برنامج **(SPSS)**.

٦. استعان بمتخصص في البرمجة الحاسوبية لإبراز التصميم على متصفّح الإنترنت.

نتائج الدراسة

لمّا طبق الباحث أدوات الدراسة على عينتها، ثم عالج البيانات إحصائياً، خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

١. نتائج متغيّرات الخصائص الشخصية والمهنية

١,١. أثبتت النتائج أن الذكور هم الجنس السائد في كلتا فئتي الدراسة بنسبة تبلغ (٦٨,٨٪) في مقابل (٣١,٢٪) من الإناث.

١.٢. اتضح تأثر متغيّر الوظيفة بالنتيجة السابقة، حيث تبيّن سيطرة الذكور على الوظائف القيادية بنسبة بلغت (٧٠.٣٪) في مقابل (٢٦.٣٪) من الإناث.

١.٣. تبيّن أن شاغلي وظيفة (مشرف تربوي) هم الأكثر بنسبة بلغت (٢٠.٠٪) من عينة الدراسة.

١.٤. أثبتت النتائج أن حاملي مؤهل البكالوريوس هم الأكثر من بين المؤهلات التعليمية الأخرى بنسبة بلغت (٦٧.٥٪)، وأن حاملي المؤهلات العليا (ماجستير – دكتوراه) يتمركزون في فئة المستويات التعليمية أكثر من فئة المراتب الوظيفية.

١.٥. اتضح أن هناك نسبة كبيرة من عينة الدراسة لا يجيدون اللغة الإنجليزية بنسبة بلغت (٥٨.٢٪) جلهم من فئة المستويات التعليمية.

١.٦. تبين أن نسبة (٤١.٠٪) من عينة الدراسة تراوحت مدة خدمتهم من (٢٠) سنة فأكثر.

١.٧. أثبتت الدراسة أن (٨٥.٦٪) من أفراد العينة هم من المختصين في مجال التربية والتعليم، يليهم المختصون في العلوم الإدارية بنسبة (٢٠.٤٪)، ثم علوم الحاسب والتقنية بنسبة (٧.٩٪).

١.٨. اتضح أن نسبة (٥٩.٢٪) من عينة الدراسة يستخدمون نظم إدارة قواعد البيانات في عملهم، وإن الغالبية منهم هم من فئة المستويات التعليمية.

١.٩. تبين أن (٦٨.٦٪) من عينة الدراسة لديهم خبرة في مجال تطبيقات الحاسب الآلي، جلهم من فئة المراتب الوظيفية بنسبة (٣٩.٥٪).

١.١٠. أثبتت الدراسة أن فئة المستويات التعليمية هم الأكثر إلماماً بمفاهيم الحكومة الإلكترونية.

٢. نتائج البيانات الموضوعية

٢.١. نتائج المحور الأول

٢.١.١. تتوافر العديد من تطبيقات الإدارة التعليمية التي يمكن مواءمتها مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

٢.١.٢. يوجد هناك تطبيقات للإدارة التعليمية مؤتمتة (حالياً) وتستخدم في العملية التعليمية.

٢.١.٣. العمليات الإدارية المستخدمة في تطبيقات الإدارة التعليمية (حالياً) غير محصورة في منهجيات محددة.

٢.١.٤. لا تتوافر للإدارة التعليمية (حالياً) أية أدلة إجرائية تساعد في عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

٢.١.٥. الإجراءات والعمليات الإدارية المتعلقة بالإدارة التعليمية غير كافية للمواءمة مع برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسّر).

٢.١.٦. تتصف بيئة الإدارة الإلكترونية المستخدمة (حاليا) بكثرة التطبيقات المماثلة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

٢.١.٧. حسب نتائج دراسة آراء المبحوثين فإن استجابات فئة المستويات التعليمية أكثر موافقة على عبارات المحور ما يفيد بإلمامهم بحاجات الإدارة التعليمية في مجال العمليات المؤتمتة.

٢.١.٨. بلغ المتوسط العام لاستجابات المبحوثين (٣.٦٧٪) ضمن مقياس ليكرت الخماسي، أي أن القرار قد جاء بدرجة موافق.

٢.٢. نتائج المحور الثاني

٢.٢.١. توجد هناك معوقات تحول دون مواءمة الإدارة التعليمية لتعمل وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية، وأكثر تلك المعوقات تأثيراً هي المعوقات الثقافية يليها المعوقات الإدارية ثم المعوقات الفنية ثم البشرية والمادية، وأخيراً المعوقات التشريعية.

٢.٢.٢. حوافز وعوامل تشجيع الموظف للانخراط في بيئة عمل الحكومة الإلكترونية غير واضحة وربما لا تكون كافية.

٢.٢.٣. تتصف الإدارة التعليمية في وضعها الحالي بعدم قدرتها على الاستفادة من الأساليب التقنية المتاحة في قطاعاتها.

٢.٢.٤. تتصف بعض أنظمة قواعد البيانات المستخدمة في الشبكات المتاحة داخل الإدارة التعليمية (حالياً) بعدم الترابط فيما بينها.

٢.٢.٥. لا تتصف أنظمة النسخ الاحتياطي للبيانات والمعلومات المستخدمة في الإدارة التعليمية بالوضوح.

٢.٢.٦. لا تراعي أحجام الكوادر البشرية حاجات ومتطلبات تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مجال الإدارة التعليمية.

٢.٢.٧. هناك ضعف ملموس في ثقافة الموظفين تجاه تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

٢,٢,٨. لا يشعر المبحوثون بدعم الإدارة العليا لوزارة التربية والتعليم لسياسة تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال الإدارة التعليمية.

٢.٣. نتائج المحور الثالث

٢,٣,١. تحتاج الإدارة التعليمية إلى مزيد من التحسين والتغيير في هياكلها التنظيمية لكي تتمكن من المواءمة مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

٢,٣,٢. تتصف الخطة الزمنية لتوفير الخدمات المؤتمتة من خلال شبكة الإنترنت بعدم الوضوح.

٢,٣,٣. التشريعات الخاصة بالحكومة الإلكترونية في مجال الإدارة التعليمية غير معروفة من وجهة نظر المفحوصين.

٢,٣,٤. لا توجد مؤشرات على مواءمة العلاقة الإدارية الحالية بين الأقسام الإدارية للإدارة التعليمية يمكن أن تسهم في مواءمتها مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.

٢.٤. نتائج المحور الرابع

٢,٤,١. تتصف عملية تنمية وتطوير العنصر البشري للإدارة التعليمية في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مجملها بعدم الوضوح.

٢,٤,٢. فئة المراتب الوظيفية هم الأكثر شعوراً بعدم وضوح جهود تنمية وتطوير العنصري البشري للإدارة التعليمية في مجال الحكومة الإلكترونية من نظرائهم في فئة المستويات التعليمية.

٢.٥. نتائج المحور الخامس

٢,٥,١. هناك حاجة إلى مزيد من الجهود لتعريف مجتمع الإدارة التعليمية ببرنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسّر Yesser).

٢,٥,٢. تتسم مهام وأعمال برنامج يسّر بالتحفيزية وتوفير الدعم الفني للقطاعات الحكومية ومنها قطاع الإدارة التعليمية.

٢,٥,٣. إسهامات برنامج يسّر في مجال أتمتة الإدارة التعليمية غير واضحة من وجهة نظر المبحوثين.

٢.٦. نتائج المحور السادس

٢.٦.١. لا تراعي البوابات التعليمية المستخدمة (حالياً) الجوانب التفاعلية سواء في الإدارة أو في التواصل مع الآخرين.

٢.٦.٢. تتصف عملية تواصل البوابة التعليمية مع القطاعات الأخرى بعدم الوضوح.

٢.٦.٣. لا يعرف المفحوصون عن مدى استفادة أو ارتباط القطاعات الحكومية المؤتمتة الأخرى بالبوابة التعليمية.

٢.٦.٤. يستطيع الموظف إتمام بعض العمليات الإدارية باستخدام البوابة التعليمية إلا أن ذلك غير معروف لدى المفحوصين.

٢.٦.٥. عملية نقل البيانات بين الوزارة وقطاعات الخارجية غير واضحة بالنسبة للمفحوصين على الرغم من وجودها.

المقترحات

لمّا توصل الباحث إلى المعوقات التي تعترض الإدارة التعليمية ضمن بيئة عمل الحكومة الإلكترونية،وتعرّف مدى مواءمة البنى التحتية، وتوفّر جهود تنمية وتطوير العنصر البشري،والإجراءات التي يجب اتباعها لتحوّل الإدارة التعليمية إلى بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، يقترح الآتي:

١. إعادة تنظيم عمل الجهة المنوط بها تفعيل الإجراءات المتعلقة بالمواءمة مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية، ويتضمن ذلك إيجاد التشريعات والهياكل وتوزيع المهام والأدوار بين المكلفين.

٢. إعادة النظر في موقع الوزارة على شبكة الإنترنت من حيث التصميم والوظيفة.

٣. إصدار أدلة العمل والأدلة الإرشادية لكافة قطاعات الوزارة.

٤. عقد ورش عمل للمكلفين لفهم وإدراك إرشادات وتعليمات برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسّر Yesser)، وتطبيقها في عملية المواءمة.

٥. تنظيم دورات تدريبية للموظفين في مجالات الحكومة الإلكترونية وأساليب الاستفادة منها.

٦. إعادة النظر بالهياكل والخرائط التنظيمية (الحالية) في وزارة التربية والتعليم لمزيد من الترابط والانسجام بين القطاعات المختلفة.

7. إعادة النظر في الآليات المتبّعة لترشيح الموظفين لدورات اللغة الإنجليزية والحاسب الآلي بما يضمن التوازن بين الذكور والإناث ،وبين المستويات التعليمية والمراتب الوظيفية.
8. زيادة فرص الانضمام لدبلوم التربية لموظفي المراتب الوظيفية، وزيادة فرص التدريب في العلوم الإدارية لموظفي المستويات التعليمية.
9. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث المسحية للواقع الإداري في الوزارة وقطاعات الخارجية بهدف تحسين البيئة الإدارية والتنظيمية والتقنية.


المراجع

الوثائق واللوائح والمستندات

١) تطوير، مشروع (٢٠٠٧): **رؤية برنامج تحسين البيئة**، مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم العام، الرياض، السعودية.

٢) تطوير، مشروع (٢٠٠٧): **مذكرة تأهيل العروض لبرنامج تحسين البيئة التعليمية**، مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم العام، الرياض، السعودية.

٣) تطوير، مشروع(٢٠٠٧): **مدارس تطوير الذكية**،برنامج تحسين البيئة التعليمية، مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم العام، الرياض، السعودية.

٤) يسّر، برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (٢٠٠٣): **نشرة يسّر**، العدد(٤)، الرياض، السعودية.

٥) يسّر، برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (٢٠٠٩): **دليل الإرشاد لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية**،مكتبة الملك فهد: الرياض.

٦) يسّر، برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية(٢٠٠٧): **مفهوم التعاملات الإلكترونية**،وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات ،الرياض، السعودية.

٧) يسّر، برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية(٢٠٠٧): **منهجية حصر الخدمات الحكومية**، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية، الرياض، السعودية.

٨) يسّر، برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية(٢٠٠٨): **نظام يسّر**، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، الرياض، السعودية.

٩) يفّي، برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (٢٠٠٧): **نشرة برنامج يفي**، مكتبة الملك فهد، الرياض، السعودية.

الكتب والمجلات

١٠) إبراهيم، ليث سعد الله حسين(٢٠٠٥):**الحكومة الإلكترونية تأمين الخدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة. المجلة العربية للإدارة**، المنظمة العربية للتنمية

الإدارية، المجلد (٢٤)، العدد (٢)، القاهرة، مصر.

١١) أبو مغايض، يحيى محمد(٢٠٠٤)، **الحكومة الإلكترونية- ثورة على العمل الإداري التقليدي**، مكتبة الملك فهد، الرياض، السعودية.

١٢) البابطين، عبد العزيز عبد الوهاب(٢٠٠٤): **اتجاهات حديثة في الإشراف التربوي**، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.

١٣) باكير، علي حسين(٢٠٠٦): **المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية**، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، ع٢٣، الشارقة، الإمارات.

١٤) البدري، عبد الحميد طارق(٢٠٠٥): **أساسيات الإدارة التعليمية ومفاهيمها**، دار الفكر، عمان، الأردن.

١٥) بدوي، عبد الرحمن(١٩٧٧): **فلسفة التربية عند حائط**، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.

١٦) بدوي، كرم(٢٠٠٥): **تصميم مواقع الإنترنت**، ط(١)، دار الكتب العلمية، القاهرة، مصر.

١٧) بيزان، حنان الصادق(٢٠٠٧): **الافتراضية ومستقبليات الإدارة الإلكترونية الليبية، دراسة نظرية حول الإدارة الإلكترونية في المجتمع الليبي**، مجلة جامعة الفاتح، ع٦٩، طرابلس، ليبيا.

١٨) توفيق، عبد الرحمن(٢٠٠٣): **الإدارة الإلكترونية**، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر.

١٩) حسن، محمد، وآخرون(٢٠٠٣): **المدخل التنظيمي كأسلوب شامل ومرن لتحديد الاحتياجات التدريبية**، المجلة العربية للإدارة، مجلد(١٠)، عدد(١)، عمان، الأردن.

٢٠) خاشقجي، هاني يوسف (٢٠٠٧): **الإدارة الحكومية في المملكة العربية السعودية**، دار الخريجي، الرياض، السعودية.

٢١) الخطيب، أحمد(٢٠٠٩): **إدارة المعرفة ونظم المعلومات**، دار المناهج للنشر والطباعة، إربد، الأردن.

٢٢) خميس، إسماعيل السيد(٢٠٠٠): **الإدارة الحديثة للمؤسسات والشركات العامة بمصر والدول العربية وتجربة اشتراك العمال في الإدارة**، الدار العربية للموسوعات، القاهرة، مصر.

٢٣) الخنجي، ناصر(٢٠٠١): **مشروع الوزارة الإلكترونية في وزارة شئون الخدمة المدنية والإسكان بدولة قطر**، ندوة الحكومة الإلكترونية: تطبيقات وممارسات، معهد التنمية الإدارية، الدوحة، قطر.

٢٤) خياط، عبد الله عمر(٢٠٠٦): **خطط التنمية في المملكة العربية السعودية**، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية.

٢٥) رضوان، رأفت (٢٠٠٤): **الإدارة الإلكترونية**، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، مصر.

٢٦) رضوان، رأفت(٢٠٠١): **الحكومة الإلكترونية: التحديات والآفاق، قضايا معاصرة في الإدارة العامة**، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بجامعة القاهرة، القاهرة، مصر.

٢٧) الزهراني، راشد سعيد(٢٠٠٤): **تقنية المعلومات بين التبني والابتكار**، مكتبة الملك فهد، الرياض، السعودية.

٢٨) السالمي، علاء عبد الرزاق(٢٠٠٣): **نظم إدارة المعلومات**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

٢٩) السلطان، فهد بن صالح(٢٠٠٤): **التحديات الإدارية في القرن الواحد والعشرين**، ط (١)، مطابع الخالد للأوفست، الرياض، السعودية.

٣٠) السلمي، علي(٢٠٠١): **خواطر في الإدارة المعاصرة**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

٣١) صالح، أرشيد، وخالد أمين(٢٠٠١): **الحاسوب: البرمجيات والمعدات**، دار الشرق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٣٢) الصقيه، محمد (٢٠٠٢): **القطاع التقني السعودي جاهز لتلبية متطلبات الحكومية الإلكترونية**، مجلة الأسواق، العدد (٥٢)، الغرفة التجارية السعودية، الرياض، السعودية.

٣٣) الصيام، أحمد زكريا (٢٠٠٣): **الحكومة الإلكترونية وإفرازات العولمة**، جريدة البيان، العدد (٥١٦٥)، دبي، الإمارات.

٣٤) الصيرفي، محمد عبد الفتاح(٢٠٠٦): **مفاهيم إدارية حديثة**، ط(١)، دار الثقافة للنشر، عمان، الأردن.

٣٥) الصيرفي، محمد عبد الفتاح(٢٠٠٩): **الإدارة الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

٣٦) الطائي، محمد عبد حسين(٢٠٠٥): **القطاع التقني السعودي جاهز لتلبية متطلبات الحكومة الإلكترونية**، مجلة الأسواق، العدد(١٧٢)، الغرفة التجارية السعودية، الرياض، السعودية.

٣٧) الطعامنه، محمد محمود، والعلوش، طارق شريف(٢٠٠٤): **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

٣٨) عامر، حمود(٢٠٠٧): **التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة**، دار الشرق للطباعة والنشر والتوزيع، الدوحة، قطر.

٣٩) عامر، طارق عبد الرءوف(٢٠٠٧): **الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة**، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط(١)، عمان، الأردن.

٤٠) عبد الرحمن، سليمان(٢٠٠٤): **الإدارة المدرسية وتعبئة قواها البشرية**، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية.

٤١) العبود، فهد بن ناصر بن دهام(٢٠٠٣): **الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ**، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية.

٤٢) العبود، فهد بن ناصر بن دهام(٢٠٠٨): **الحكومة الإلكترونية**، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية.

٤٣) العتيبي، علي بن عبد الله(٢٠٠٤): **معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن**. مجلة العلوم والتقنية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

٤٤) العلاق، بشير عباس(٢٠٠٨): **الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي استراتيجي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

٤٥) العواملة، نائل عبد الحافظ(٢٠٠٢): **الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر**، مجلة دراسات، مجلد (٢٩)، عدد(١)، قطر، قطر.

٤٦) عيسى، طوني(٢٠٠٥): **التطوير الإداري وتطبيقات الحكومة الإلكترونية**، ورشة عمل ضمن أنشطة الأمم المتحدة (اللجنة الاقتصادية لغربي آسيا)، مكتبة صادر ناشرون، بيروت، لبنان.

٤٧) فتحي، مصطفى(٢٠٠٨): **التوصيف الوظيفي في ظل الإدارة الإلكترونية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

٤٨) الفنتوخ، عبد القادر عبد الله(٢٠٠٣): **الحكومة الإلكترونية**، مجلة العلوم والتقنية، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، عدد (٦٥)، الرياض، السعودية.

٤٩) فهمي، محمد سيف الدرين(٢٠٠٠): **التخطيط التعليمي وأساليبه**، ط(٢)، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.

٥٠) كاكو، متسيشو(٢٠٠١): **رؤى مستقبلية: كيف سيغير العلم حياتنا في القرن الواحد والعشرين**، ترجمة: سعد الدين فرنان، سلسلة عالم المعرفة، العدد (١٨٢)، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، الكويت.

٥١) مبروك، نزار راضي(٢٠٠٥): **بوابات الانترنت**، ورقة عمل في المجموعة الدراسة لشعبة الحاسب الآلي والمعلومات، الفصل الأول، مجلة العلوم، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، الظهران، السعودية.

٥٢) المتولي، محمد(٢٠٠٣): **تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية**، ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات، عمان، مسقط، .

٥٣) مجلة المعلوماتية(٢٠٠٥): تقنية الاتصال الافتراضي، العدد(٢٨)، الرياض، السعودية

٥٤) مجلة جامعة الملك سعود (٢٠٠٨): **مستقبل تقنية Wi-Fi**، المجلد (١٣)، العدد(٣١)، الرياض، السعودية.

٥٥) مرسي، محمد منير(٢٠٠١): **الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها**، عالم الكتب، القاهرة، مصر.

٥٦) مرسي، محمد منير(١٩٩٣): **الإدارة التعليمية**، عالم الكتب، القاهرة، مصر.

٥٧) مصطفى، وآخرون(١٩٩١): **المعجم الوسيط**، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق، ط(٤)، القاهرة، مصر.

٥٨) نجم، عبود نجم(٢٠٠١): **إدارة العمليات الإدارية**، مكتبة الملك فهد، الرياض، السعودية.

٥٩) النصار، عبد الله إبراهيم، (٢٠٠٢): **دور إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة أداء الأجهزة الأمنية دراسة تطبيقية**، منشورات مركز بحوث الشرطة، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.

٦٠) النمر، سعود بن محمد وآخرون(٢٠٠٦): **الإدارة العامة: الأسس والوظائف**، ط(١)، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، السعودية.

٦١) نوفل، سامر (٢٠٠٧): **التجارة الإلكترونية وتكييف التصرفات القانونية التي تجري بواسطة شبكة الإنترنت** مجلة المحامون، العدد(١٠)، القاهرة، مصر.

٦٢) نوفل، محمد حسن(٢٠٠٣): **الحكومة الإلكترونية بالمدينة العربية بين الطموحات والمحاذير**، سلطنة عمان، مسقط.

٦٣) هامر، مايكل وجيمس شامي(١٩٩٥)، **إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات "الهندرة"،** ترجمة شمس الدين عثمان، الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، مصر.

٦٤) الهوش، أبو بكر محمود(٢٠٠٦): **الحكومية الإلكترونية**، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، مدينة نصر، مصر.

٦٥) ياسين، السيد(١٩٩٢): **المعلوماتية عصر جديد، التقرير الاستراتيجي العربي**، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، القاهرة، مصر.

٦٦) ياسين، سعد غالب(٢٠٠٦): **نظم مساندة القرارات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الرسائل العلمية

٦٧) أبو مغايض، يحيى محمد علي(٢٠٠٦). **الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية**. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، الرياض.

٦٨) آل إبراهيم، آمال أحمد (٢٠٠٨): **: واقع ومعوقات استخدام الحاسب الآلي في أعمال إدارة المدارس الثانوية في سلطنة عمان من وجهة نظر المديرين ومساعديهم**، رسالة ماجستير منشورة، معهد الإدارة العامة، عمان، سلطنة عمان.

٦٩) البهواشي، وحنفي (٢٠٠٣): **تصور مقترح لتطوير الأداء التعليمي في ضوء اتجاهات التغيير التربوي**، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة قطر، قطر.

٧٠) درويش، علي محمد (٢٠٠٥): **تطبيقات الحكومة الإلكترونية**. رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

٧١) الزهراني، عبد الخالق بن عبد الرحيم (٢٠٠٣): **معوقات استخدام الحاسب الآلي في تطوير الإجراءات الإدارية بالأجهزة الأمنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

٧٢) السبيعي، مناحي عبد الله (٢٠٠٥): **إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة من وجهة نظر العاملين فيها**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض، المملكة العربية السعودية.

٧٣) السيد، محمد عبد المعطي (٢٠٠٣): **الحكومة الإلكترونية في التعليم بين النظرية والممارسة التطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.

٧٤) الشريف، طلال بن عبد الله (٢٠٠٣): **الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.

٧٥) الشهري، عبد الله صالح (٢٠٠٧): **المعوقات الإدارية في التعامل الأمني مع جرائم الحاسب الآلي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

٧٦) العزام، أحمد حسن محمد (٢٠٠١): **الحكومة الإلكترونية في الأردن: إمكانيات التطبيق**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الزرقاء، الأردن.

المؤتمرات وأوراق العمل

٧٧) بنتن، محمد صالح (٢٠٠٩): **مستقبل الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: نموذج وزارة الحج**، ورقة عمل في لقاء الغرف التجارية السعودية التاسع عشر، جدة، السعودية.

٧٨) التويجري، محمد بن ابراهيم(٢٠٠٦): **الحكومة الإلكترونية في العالم العربي، ورشة عمل طرق بناء المواقع الحكومة الإلكترونية**، بيروت، لبنان.

٧٩) الحمادي، بسام بن عبد العزيز(٢٠٠٤): **الحكومة الإلكترونية: الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية**، ورقة عمل مقدمة للندوة الدورية العاشرة ،منشورات معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

٨٠) الدين، أشرف صلاح(٢٠٠٧): **التحوّل من الموظف التقليدي إلى الموظف الإلكتروني**، سلسلة فعاليات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

٨١) السبيل، عبد الله بن محمد(٢٠٠٤): **التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية**، ندوة الحكومة الإلكترونية، المعهد العربي لإنماء المدن، مسقط، عُمان.

٨٢) السويل، محمد إبراهيم(٢٠٠٢): **دور البنية التحتية للمفاتيح العمومية في دعم الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية**، ندوة الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

٨٣) الشويش، علي بن شويش(٢٠٠٧):التقنيات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية، ورقة عمل مقدمة

٨٤) صقر، محمود الشحات(٢٠٠٧): **إستراتيجية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الهاتف الجوال**، ندوة الحكومة الإلكترونية :مجالات وآليات التنفيذ وطرق بناء المواقع الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

٨٥) عبد الفتاح، إيمان صالح حسن(٢٠٠٧): **تطبيقات بناء المواقع الحكومية الإلكترونية**، ندوة الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

٨٦) عبد الفتاح، إيمان صالح حسن(٢٠٠٧): **الإطار العام للإدارة الحكومية الإلكترونية**، ندوة الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

٨٧) العواملة، نائل عبد الحفيظ (٢٠٠٢): **نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي**، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد(١٥)، الرياض، السعودية.

٨٨) غانم، سيد عبد المطلب(٢٠٠٦): **إعادة هندسة الإدارات الحكومية فى ظل المستجدات الدولية**،ورشة عمل إعادة هندسة الإدارة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،مصر.

٨٩) المعجل، عبد الله بن إبراهيم(٢٠٠٤): **الحكومة الرقمية: ثقافة التطوير والتغير**، الملتقي الإداري الثاني الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الرياض، السعودية.

٩٠) معمّر، منى الطاهر(٢٠٠٦): **التوثيق والمعلومات ودورهما في تطبيق الإدارة الإلكترونية**، دراسة نظرية مقدمة ضمن المؤتمر الوطني للبحث والتطوير، طرابلس، ليبيا.

٩١) النجّار، فريد(٢٠٠٠): **مقاييس الجودة المستخدمة في مواقع الحكومة الإلكترونية**،ورقة عمل في المؤتمر السادس للحكومة الإلكترونية،دبي، الإمارات.

٩٢) نوبي، محمد الحسن(٢٠٠٣): **منظومة الحكومة الإلكترونية**، مؤتمر الحكومة الإلكترونية الثالث: الواقع والتحديات، سلطنة عمان، مسقط.

٩٣) الهادي، محمد (٢٠٠٦): **الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري**،المؤتمر العربي الثالث في تكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية " شفافية وأمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية"، شرم الشيخ،مصر.

المصادر الرقمية

٩٤) برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر): www.yesser.gov.sa

٩٥) البوابة الإلكترونية للحكومة التونسية: www.tunisie.gov.tn

٩٦) بوابة التعاملات الإلكترونية الحكومية: www.saudi.gov.sa

٩٧) بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة البحرين: www.bahrain.bh

٩٨) بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة قطر: www.gov.qa

٩٩) بوابة الحكومة الإلكترونية لسلطنة عمان: www.oman.om

١٠٠) بوابة الحكومة الإلكترونية لفرنسا: www.french-property.com

١٠١) بوابة الحكومة الإلكترونية للدنمرك: www.denmark.dk

١٠٢) بوابة الحكومة الإلكترونية للولايات المتحدة الأمريكية: www.usa.gov

١٠٣) بوابة تطوير التعليمية (مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم العام): www.tatweer.edu.sa

١٠٤) بوابة حكومة السويد: www.sweden.gov.sa

١٠٥) بوابة حكومة دبي: www.dubai.ae

١٠٦) بوابة سلطنة عمان التعليمية: www.moe.gov.om

١٠٧) بوابة وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية: www.moe.edu.sa

١٠٨) الجمعية السعودية للتعلم عن بعد: www.kau.edu.sa/content.aspx

١٠٩) المركز الوطني للتعليم الالكتروني: www.els.edu.sa

١١٠) نظام جسور لإدارة التعلم الإلكتروني: www.els.edu.sa/jusur

1) Akman & Athers(2005): **E-government Global view and an Empirical Evaluation of citizens**, Suliman Demerol university, Ankara, Turkey.

2) Amanda Bronstad(2006): **Judge shuts down Internet media.: An article from: Los Angeles Business Journal,** Los Angeles Business Journal (Magazine/Journal, Los Angeles ,USA.

3) Ann Briggs & Marianne Coleman (2007):**Research Methods in Educational Leadership and Management** , 2nd edition, Sage Publications, London.

4) Azad Adam**(2007): Implementing Electronic Document and Record Management Systems,** Auerbach Publications; 1st edition, London.

5) Balutis & alan (2001**): Government initiatives to integrate the citizens in the planning of services through e-government**, Vol (30), No (1).

6) Barbara Held (2005): **Open Source Software(and Open Standards)from a European perspective, e-Government Seminar: Open Source Software: Are You Prepared**, European Commission. Italy.

7) Bourn, J(2002**): Better Public Services Through E Government,** California Management Review, vol (44), No (3).

8) Cohn, Steven & William Eimicke (2001): **the Use of the internet in Government service Delivery**. Electronic government series, ALS press, Spain

9) Curtis J. Bonk(2009): **The World Is Open: How Web Technology Is Revolutionizing Education**, Jossey-Bass, India.

10) David Martin (2006): **Applying Patterns of Cooperative Interaction To Work (Re)Design: E-Government and Planning**, Computing Department, Lancaster University ,UK.

11) Deloitte Research (2000): **Expectations of senior management to changes in the concepts of modern governments**, Washington .USA.

12) ECOTEC Research and Consulting (2008):**Organizational change for citizen-centric e-Government: Issues, Policy and Strategy** , Priestley press, Birmingham ,UK.

13) Ed Downey, Carl, Ekstrom & Matthew A. Jones (2010):**E-government Website Development: Future Trends and Strategic Models**, Sage Publications, London.

14) Eleanor Kaabbwe & lewood (2006):**Managing Human Resources in South African Schools :Managing Schools in South Africa Series**,1st edition, Amazon press. London.

15) European Commission (2005): **Working Paper on e-Government Beyond An overview of policy issues**, EUR, Brussels.

16) Felix Buendia (2007): **A Framework for the Management of Digital Educational Contents Conjugating Instructional and Technical Issues**, University of Valencia, Spain.

17) Formaline,com.(2007): **Public pressure to provide government services electronically**, KSU research center.

18) Gaymis, jay & Marsh Saimon(2001):**Organization in 21st century,** King Fahad Library, Riyadh, KSA.

19) Hartmen(2009): **The views of respondents on direct experience and practical experience in the methods of e-Government,** Denmark research center. British Library, London.

20) Howard Block(2003): **Creating Web Portals with BEA WebLogic,** Apress,1st edition, India.

21) Hsinchun Chen(2007): **Digital Government: E-Government Research, Case Studies, and Implementation (Integrated Series in Information Systems)** Springer, 1st edition,London.UK.

22) Hsinchun Chen, Lawrence, Gregg, & Roland Traunm (2007):**Digital Government: E-Government Research, Case Studies, and Implementation :Integrated Series in Information Systems,** Springer Press, Oklahoma ,USA.

23) Jacky Lumby & Marianne Coleman (2007): **Leadership and Diversity: Challenging Theory and Practice in Education**, Sage Publications, London.

24) Jacky Lumby Marianne Coleman & (2000):**Practitioner Research in Education: Making a Difference :Centre for Educational Leadership & Management**, 2nd edition, Sage Publications, California ,USA.

25) James H. McMillan**(2009): Research in Education: Evidence-Based Inquiry,** Prentice Hall, 7 edition, London, UK.

36) Peggy Garvin (2004): **The United States Government Internet Manual 2004-2005 (U.S. E-Government Directory)**, Bernan Press(PA)1st edition ,USA

37) Peggy Garvin (2009): **e-Government and Web Directory: U.S. Federal Government Online** , Bernan Press; 6th edition ,USA.

38) Peter Hernon, Robert E. Dugan & John A. Shuler (2003): **U.S. Government on the Web**, Libraries Unlimited; 3rd edition, US.

39) Ralf Klischewski (2007): **Semantic Web for e-Government, Hamburg University**, Informatics Department, Hamburg.

40) Ray Harris & Richard Browning (2005):**Global Monitoring: The Challenges of Access to Data**, ULS press, London, UK.

41) Richard Parker & Jackie Beere(2005): **Creating a Learning School**, Paul Chapman Publishing, India.

42) Saddiq Betrah (2010):**E-Government in Saudi Arabia: Critical Factors in the Diffusion of E-Government in Saudi Arabia**, Lambert Academic Publishing, London.

43) Soon Ae Chun (2006): **Dynamic Composition of Workflows for Customized e-Government Service Delivery, MSIS Department and CIMIC**, Rutgers University, New York, US.

44) Tatweer Project (2007): **Tatweer Guide Book**, Riyadh, KSA.

45) Tomas Vitvar**(2010): Semantic Technologies for E-Government,** Springer,1st Edition, Amazon Book Store, London, Uk.

46) Tony Bush & David Middlewood (2005):**Leading and Managing People in Education**, ambassador press.Uk.

26) James J. Townsend(**2004): Building Portals, Intranets, and Corporate Web Sites Using Microsoft Servers**

27) Jane Bolam, & Ron Glatter (2001**):Educational Management Redefining Theory: Policy and Practice**, Sage Publications, London.

28) Joseph Stadtmiller(2003): **Electronics: Project Management and Design**, Prentice Hall, 2nd edition,London,UK.

29) Layne, Karen, Lee, Jungwoo (2001): **Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model**, Government Information Quarterly, Vol (18) 2nd edition, USA.

30) Les Bell & David Middlewood (2010): **The Principles of Educational Leadership & Management** , 2nd edition, Sage Publications, London.

31) Liza, Cohn (2009): **Standard's web portal**, 1st edition, Amazon Library, London, UK.

32) Marianne Coleman (2001):**Leadership and Strategic Management in Education**, Centre for Educational Leadership & Management, British Library, London.

33) Murali & Alanm (2001): **E-government practices in the US**. Federal government, California, USA.

34) Norris Donald (2007):**E-government Research: Policy and Management**, IGI Publishing, Hershey, New York.

35) Omar AL Zabir**(2008): Building a Web 2.0 Portal with ASP.Net 3.5: None,** O'Reilly Media,1st edition, London.UK.

47) Tony Bush & Les Bell (2002):**The Principles and Practice of Educational Management** ,Centre for Educational Leadership & Management, Leicester press ,Uk.

48) Tony Bush (2003):**Theories of Educational Leadership and Management**, 3rd edition, Sage Publications, London,

49) Tony Bush (2008):**Leadership and Management Development in Education :Leadership for Social Justice**,2nd edition ,Amazon press, London.

50) UN- Survey (2008): **E-Government Survey.** UN Environment administration, New York, USA.

51) UN –Survey (2008): **E-Government Web Measurement**, UN Environment administration, New York, USA

52) UNSCO (2009): **e-government Med Report in Middle East**, Economic department, New York, USA.

53) Vincent Homburg(2008): **Understanding E-Government: Information Systems in Public Administration**, Routledge, London.

54) YEFI Program (2005): **Framework For Interoperability, Saudi E-Government Program**, Ministry Of CIT, Riyadh, KSA

55) Yesser (2004): **Yai profile, Saudi e-government Program**, Riyadh, KSA.

56) Yesser (2005): **Saudi e-government Program**, , Riyadh, KSA.

57) Yesser Program (2004): **The statute Of Yesser**, Saudi e-government Program, Riyadh, KSA.

58) Yesser Program (2005): **Saudi Government Operational plan,** Riyadh, KSA.

59) Yesser Program (2006): **Best Practices in Yesser**, Ministry Of CIT, Riyadh, KSA.

60) Yesser Program (2007): **The statute Of Yafi**, Saudi e-government Program, Riyadh, KSA.


الملاحق

محتويات الملاحق

م	العنوان	رقم الملحق
١.	قائمة السادة محكمي أداة الدراسة.	١
٢.	قائمة السادة محكمي نموذج البوابة.	٢
٣.	قائمة السادة المشاركين في فرق العمل.	٣
٤.	أداة الدراسة(الاستبانة).	٤
٥.	نموذج تحكيم تصميم (EMWP).	٥
٦.	صور متصفّح نموذج الدراسة	٦
٧.	الهيكل التنظيمي لوزارة التربية والتعليم	٧
٨.	نسخ خطابات الموافقة على إجراء التطبيق الميداني	٨


ملحق رقم (١)
قائمة السادة محكّمي أداة
الدراسة

أسماء السادة محكّمي أداة الدراسة

م	الاسم	الاختصاص	جهة العمل
١.	أ. د. جبرائيل بشارة	مناهج وطرائق تدريس	جامعة دمشق
٢.	أ. د. يونس ناصر	مناهج	جامعة دمشق
٣.	أ. د وحيد صيام	تقنيات تعليم	جامعة دمشق
٤.	أ. د. أسما إلياس	مناهج وطرائق تدريس	جامعة دمشق
٥.	أ. د. فواز العبد الله	مناهج وطرائق تدريس	جامعة دمشق
٦.	أ. د. عبد الرحمن المطّرف	علوم حاسوب	جامعة الملك سعود
٧.	د. رمضان درويش	إحصاء	جامعة دمشق
٨.	د. محمد حلاّق	تاريخ التربية	جامعة دمشق
٩.	د. خالد الأحمد	إدارة تربوية	جامعة دمشق
١٠.	د. أمل كحيل	إدارة تربوية	جامعة دمشق
١١.	د. صالح الشمراني	قياس وتقويم	جامعة الملك سعود
١٢.	د. موفق عبد الرزّاق	نظم معلومات	كلية المعلمين بالرياض
١٣.	د. عبد اللطيف الشدوخي	إدارة تربوية	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
١٤.	د. خالد النفيسة	هندسة اتصالات	جامعة الملك عبد العزيز
١٥.	د. محسن العامري	علوم حاسب وشبكات	جامعة الملك عبد العزيز
١٦.	م. عبد الله العبد الله	إدارة مشاريع	شركة **STC** للاتصالات بالرياض


ملحق رقم (٢)
قائمة السادة محكّمي
النموذج المقترح للدراسة

أسماء السادة المحكمين لإجراءات تصميم النموذج

م	الاسم	الاختصاص	جهة العمل
١.	أ. د. جبرائيل بشارة	مناهج وطرائق تدريس	جامعة دمشق
٢.	أ. د. أسما إلياس	مناهج وطرائق تدريس	جامعة دمشق
٣.	أ. د وحيد صيام	تقنيات تعليم	جامعة دمشق
٤.	أ. د. فواز العبد لله	مناهج وطرائق تدريس	جامعة دمشق
٥.	أ. د. عبد الرحمن المطّرف	علوم حاسوب	جامعة الملك سعود
٦.	د. محمد حلاّق	تاريخ التربية	جامعة دمشق
٧.	د. خالد الأحمد	إدارة تربوية	جامعة دمشق
٨.	د. رامز إسلام	برمجة حاسوب	الجامعة السورية الافتراضية
٩.	د. أمل كحيل	إدارة تربوية	جامعة دمشق
١٠.	د. عبد الله الخلف	إدارة عامة	مركز ميد للدراسات الإدارية بالرياض
١١.	د. عادل المقبل	إدارة عامة	مركز ميد للدراسات الإدارية بالرياض
١٢.	د. صالح الشمراني	قياس وتقويم	جامعة الملك سعود
١٣.	د. موفق عبد الرزّاق	نظم معلومات	كلية المعلمين بالرياض
١٤.	د. عبد اللطيف الشدوخي	إدارة تربوية	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
١٥.	د. خالد النفيسة	هندسة اتصالات	جامعة الملك عبد العزيز
١٦.	د. محسن العامري	علوم حاسب وشبكات	جامعة الملك عبد العزيز
١٧.	م. عبد الله العبد لله	إدارة مشاريع	شركة STC للاتصالات بالرياض
١٨.	م. غالب المنديل	هندسة حاسوب	شركة STC للاتصالات بالرياض

ملحق رقم (3)



أسماء فرق العمل المشاركين في إعادة هندسة العمليات الإدارية للخدمات

أ- خدمة: إصدار تذكرة سفر مخفضة

م	الاسم	مجال العمل	سنوات الخبرة/السنة	الاختصاص الدراسي
١.	د. عبد الكريم محمد الفرج	شؤون الطلاب	٢٥	إدارة عامة
٢.	أ.فهد خالد الجهني	مدير مدرسة	١٧	تربية
٣.	أ.ناصر عبد العزيز الربدي	شؤون الطلاب	١٤	تربية
٤.	أ.عبد الله سعود الزيد	الخطوط الجوية السعودية	١٩	علوم طيران
٥.	أ.فؤاد خالد تركستاني	الخطوط الجوية السعودية	١٢	برمجة
٦.	أ.راضي حمد الحربي	الخطوط الجوية السعودية	٨	نظم معلومات

ب- خدمة: خدمة مسح الحالة التعليمية

م	الاسم	مجال العمل	سنوات الخبرة/السنة	الاختصاص الدراسي
١.	أ.متعب محمد المحيسن	تخطيط تربوي	٣١	تربية
٢.	أ.عماد سالم الشهري	إشراف تربوي	٢٤	تربية
٣.	أ.وليد مدالله الرويلي	إدارة مدرسية	٢٠	تربية
٤.	أ.عبدالله حمد الرويلي	مركز المعلومات	١٣	نظم معلومات
٥.	أ.زياد صالح الجهني	مركز المعلومات	٨	حاسب آلي
٦.	أ.نايف خالد العنزي	مدير مدرسة	٦	علوم

ت- خدمة: خدمة انتداب موظف

م	الاسم	مجال العمل	سنوات الخبرة/السنة	الاختصاص الدراسي
١.	أ.عبد العزيز سعد الرشيد	شؤون الموظفين	٣٥	اجتماع
٢.	أ.خالد محمد الزامل	التأدية والرواتب	٢١	إدارة عامة

م	الاسم	مجال العمل	سنوات الخبرة/السنة	الاختصاص الدراسي
٣.	أ.سليم فواز الراشد	شؤون الموظفين	١٢	حاسب آلي
٤.	أ.أكرم سلطان العنزي	إشراف تربوي	١١	تربية
٥.	أ.حمد عبد المحسن الحربي	إشراف تربوي	٩	حاسب آلي
٦.	م.صالح فهد العمري	المباني والتجهيزات	٥	هندسة معمارية

ث- خدمة : خدمة تسجيل مقاول

م	الاسم	مجال العمل	سنوات الخبرة/السنة	الاختصاص الدراسي
١.	أ.محمد خالد الزهراني	الشؤون المالية	٢٢	محاسبة
٢.	أ.سامي علي الغامدي	الشؤون المالية	١٧	محاسبة
٣.	أ.ابراهيم ناصر الحمالي	تدقيق البيانات	١٠	حاسب آلي
٤.	أ.سند عبدالمحسن الخالدي	المشتريات	٩	اجتماع
٥.	أ.محمد عبدالله الغامدي	المشتريات	٧	إدارة عامة
٦.	عبدالمجيد حمدان السالم	الغرفة التجارية	٤	حاسب آلي


ملحق رقم (4)
أداة الدراسة (الاستبانة)

استبانة بحث



بعنوان: تطبيقات الإدارة التعليمية
وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية

بحث للحصول على درجة الدكتوراه في الإدارة التعليمية

للطالب: جهاد صالح زين العابدين

وزعت هذه الاستبانة بموجب موافقة مدير عام البحوث بوزارة التربية والتعليم بخطابه رقم:(٣٠١٧٤٩٥١) وتاريخ ١٥/٤/١٤٣٠هـ ، وسوف تستخدم البيانات لخدمة أهداف الدراسة، كما سيتم التعامل معها بكل خصوصية وسرية.



من فضلك، ضع علامة (✓) في المربع الذي يمثل إجابتك في البيانات الأولية، ونفس العلامة أيضاً تحت الحقل الذي يمثل رأيك أمام كل عبارة في البيانات الموضوعية.

أولاً: البيانات الأولية

الجنس: ☐ ذكر. ☐ أنثى.

مدة الخدمة بالسنوات: ☐ أقل من(٥) سنوات.

☐ من (٥) سنوات إلى أقل من (١٠) سنوات.

☐ من (١٠) سنوات إلى أقل من (١٥) سنة.

☐ من (١٥) سنة إلى أقل من ٢٠ سنة.

☐ من (٢٠) سنة فأكثر.

١) هل أنت مصنف وظيفياً ضمن المراتب الوظيفية أم المستويات التعليمية؟

☐ المراتب الوظيفية. ☐ المستويات التعليمية.

٣) ما هو مستواك التعليمي؟

☐ دكتوراه ☐ ماجستير ☐ بكالوريوس.

٣) ما هو مجال تخصصك الدراسي؟

☐ تربية وتعليم. ☐ علوم حاسب وتقنية. ☐ علوم إدارية. ☐ علوم إنسانية واجتماعية. ☐ علوم تطبيقية.

٤) هل تجيد اللغة الإنجليزية؟

☐ نعم. ☐ لا.

٥) هل خضعت للتدريب - أو لديك خبرة - على تطبيقات الحاسب الآلي؟

☐ نعم. ☐ لا.

ثانيا: البيانات الموضوعية

المحور الأول: حول تطبيق الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق إطلاقا	لا أدري
١.	توفر برنامج *الإدارة الافتراضية للإدارة التعليمية الـOn-line لتسهيل إجراءات عمل الموظفين والمستهدفين والجمهور					
٢.	توفر الإدارة التعليمية قواعد البيانات وبنوك المعلومات داخل الصف الدراسي وخارجه.					
٣.	توفر الإدارة التعليمية نظام لتعبئة تقارير المدراء والمشرفين ومعالجة البيانات					
٤.	توفر الادارة التعليمية إمكانية التدريب الإلكتروني.					
٥.	توفر الإدارة التعليمية نظام لإعداد أسئلة الامتحانات وتصحيحها					

*راجع مصطلحات الاستبانة في الصفحة الاخيرة

م	المجالات	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق إطلاقا	لا أدري
٦.	توفر نماذج السجلات الالكترونية لكافة إجراءات العملية التعليمية					
٧.	توفر إمكانية متابعة الأداء الوظيفي للكوادر التعليمية					
٨.	توفر نماذج طلبات الخدمات والإجراءات* (e. Form).					
٩.	توفر خدمة الرد على استفسارات الجمهور عبر البريد الإلكتروني (Email).					
١٠.	توفر خدمة الاستفسار الهاتفي (Fax).					
١١.	توفر خدمة *البوابة الإلكترونية (e. Gate) لكل القطاعات التابعة للإدارة التعليمية					
١٢.	توفر بيئة تعلم وتعليم تفاعلية بين الطلبة أنفسهم وبينهم وبين المعلم.					
١٣.	توفر إمكانية ربط الصف الدراسي بنظام إلكتروني شامل لتقييم مستوى الطلاب.					
١٤.	توفر نقل المعلمين والطلاب وسجلاتهم في المدرسة وبين مناطق جغرافية متباعدة.					
١٥.	توفر إمكانية الشراء المباشر للتجهيزات المدرسية.					
١٦.	توفر إمكانية تقديم طلبات الخدمات العامة للمدرسة إلكترونياً.					

المحور الثاني: حول المعوقات التي قد تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة الإدارة التعليمية

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق إطلاقا	لا أدري
١.	توفر دعم الإدارة العليا بوزارة التربية والتعليم لسياسة تطبيق *الحكومة الإلكترونية.					
٢.	قلة تطبيقات الإدارة التعليمية المناسبة لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية.					
٣.	احتياج الإدارة التعليمية لكثير من إجراءات *إعادة هندسة العمليات الإدارية.					
٤.	توفر ميزانية لدى الوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.					
٥.	توفر الاهتمام بالتدريب في مجالات الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت للموظفين.					
٦.	هناك ضعف في ثقافة الموظفين تجاه تطبيقات الحكومة الإلكترونية.					
٧.	ترتبط قواعد البيانات مع بعضها البعض داخل الوزارة.					
٨.	توفر الإمكانات لصيانة شبكة تقنية المعلومات.					
٩.	توافق *نظم المعلومات المعمول بها بالإدارة مع تطبيقات الحكومة الإلكتروتية.					
١٠.	توفر حوافز للموظفين العاملين في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية.					
١١.	توفر البنية التحتية للاتصالات القادرة على تحمل ضغوط وأعباء المستفيدين.					
١٢.	يوجد نظام احتياطي لتفادي أعطال الأجهزة أثناء التطبيق.					
١٣.	توفر العدد الكافي من أجهزة الحاسب المستخدمة لتقديم الخدمات الإلكترونية.					
١٤.	يوجد ارتفاع في تكاليف ورسوم الاتصال لتقديم الخدمات الإلكترونية.					
١٥.	توفر استجابة الإدارة التعليمية لتطوير التقنية الموجودة في قطاعاتها.					
١٦.	توفر العنصر البشري المؤهل والمدرب لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.					
١٧.	تفتقر المكاتب لخدمة الاتصال بالشبكة الداخلية (الإنترانت) للموظفين.					
١٨.	توفر الثقة بين الموظفين في التعاملات الإلكترونية بدلاً من التعاملات الورقية.					

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق إطلاقا	لا أدري
.١٩	توجد مقاومة للتغيير من جانب الموظفين.					
.٢٠	توفر التشريعات والقوانين اللازمة بتنظيم أعمال الحكومة الإلكترونية.					
.٢١	يوجد ضعف في برامج حماية سرية بيانات ومعلومات المستفيد.					
.٢٢	يوجد ارتفاع في تكاليف الاستعانة بخبراء تقنية المعلومات الذين لديهم المعرفة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.					

المحور الثالث:حول مدى مواءمة البنية التحتية والتنظيمية لتطبيقات عمل الحكومة الإلكترونية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق إطلاقا	لا أدري
.١	توجد حاجة للتغيير في الهيكل التنظيمي للوزارة لتحول الإدارة التعليمية إلى إدارة الكترونية.					
.٢	إجراء تغييرات تنظيمية مطلب لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الإدارة التعليمية.					
.٣	تتوائم العلاقة الإدارية الحالية بين الأقسام مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.					
.٤	إن مجرد توفر أحدث الأنظمة الحاسوبية في الإدارة التعليمية يساعد على تطبيق الحكومة الإلكترونية.					
.٥	تستعين الوزارة بجهات متخصصة بتقنية المعلومات لتوجيه تطبيقات الحكومة الإلكترونية.					
.٦	توجد خطة زمنية مسبقة لتوفير الخدمات من خلال شبكة الإنترنت.					
.٧	توفر الوزارة ميزانية كافية للتحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية..					
.٨	هناك تعاون بين القطاع الخاص والوزارة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.					
.٩	تبسيط الإجراءات يحسن من الأداء ويساعد في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.					
.١٠	توجد تشريعات واضحة خاصة في الوزارة تتعلق بأعمال الحكومة الإلكترونية.					
.١١	هناك قسم خاص بالوزارة يعني بتقديم الخدمات من خلال شبكة الإنترنت.					
.١٢	يوفر الموقع الإلكتروني للمستفيد إمكانية الاستفسار عن معاملته					
.١٣	يوفر الموقع الإلكتروني للوزارة كافة النماذج المستخدمة لتقديم الخدمات.					
.١٤	توفر الوزارة نظام أمني لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة تعاملاتها الإلكترونية.					
.١٥	تمنح كلمة سر للمستفيد تسمح له بالدخول على الخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال شبكة الإنترنت.					

المحور الرابع: حول توافر برامج تنمية وتطوير العنصر البشري بالوزارة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق إطلاقا	لا أدري
١.	تحرص الوزارة على توفير التدريب المنظم والمستمر للموظفين.					
٢.	توفر الوزارة دورات تدريبية متخصصة في إعادة هندسة العمليات الإدارية..					
٣.	توفر الوزارة دورات تدريبية متخصصة لاستخدام الإنترنت للموظفين.					
٤.	توفر الوزارة معامل التدريب اللازمة على إجراءات التعاملات الإلكترونية للموظفين.					
٥.	تحرص الوزارة على وجود نظام حوافز لتشجيع الموظفين على التفاعل مع الحكومة الإلكترونية					
٦.	تحرص الوزارة على مشاركة الموظفين في الندوات وورش العمل الخاصة بالإنترنت.					
٧	توفر الوزارة نظام متكامل لحفز المتميزين على إبداء آرائهم في تنظيم العمليات الإدارية					
٨	تحرص الوزارة على تعريف الموظفين بأنظمة العمل المعتمدة.					
٩.	توجد خطة معتمدة للإحلال (في حالة الاستقالة / الوفاة / الغياب لفترة طويلة ...)					
١٠.	تحرص الوزارة على عقد لقاءات مفتوحة بين المدراء والموظفين لتحديد التحسينات المطلوبة.					
١١.	توفر منهجية لتدريب الموظفين على تقبل التغيير.					
١٢.	تحرص الوزارة على توضيح خطة وأهداف الحكومة الإلكترونية لإمكان مساهمة الموظفين في تنفيذها.					

المحور الخامس: حول برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية (يسرّ Yesser)

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق إطلاقا	لا أدري
١.	مهمة برنامج (يسرّ Yesser) تحويل الأعمال التي تقدمها القطاعات الحكومية من أعمال ورقية إلى أعمال إلكترونية					
٢.	يتولى برنامج (يسرّ Yesser) التخطيط لدمج القطاعات الحكومية في أعمال الحكومة الإلكترونية.					
٣.	برنامج (يسرّ Yesser) يختلف عن بوابة التعاملات الإلكترونية الحكومية السعودية.					
٤.	الجهود الإعلامية لبرنامج (يسرّ Yesser) في التعريف به وبأهدافه ومقاصده ضعيفة					
٥.	من واقع معلوماتي عن برنامج (يسرّ Yesser) لا اعتقد أن له فائدة في مجال الإدارة التعليمية					
٦.	برنامج (يسرّ Yesser) هو البوابة الشاملة لكل خدمات القطاعات الحكومية.					
٧.	يسهم برنامج (يسرّ Yesser) في تقديم الدعم الفني للقطاعات الحكومية للتحول نحو بيئة عمل الحكومة الالكترونية.					
٨.	يمارس برنامج (يسرّ Yesser) دور رقابي على القطاعات الحكومية لتقييم دورهم في عملية الاندماج مع الحكومة الإلكترونية					
٩.	برنامج (يسرّ Yesser) هو مشروع لتدريب الموظفين على أساسيات التعامل مع بيئة عمل الحكومة الإلكترونية.					

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق إطلاقا	لا أدري
١٠.	برنامج (يسرّ Yesser) هو الأساس النظامي لعملية التحول نحو بيئة عمل الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.					
١١.	يتطلب التعريف ببرنامج (يسرّ Yesser) في الإدارة التعليمية إقامة دورات وورش عمل لكافة العاملين فيها.					

المحور السادس: حول البوابة التعليمية للوزارة في وضعها القائم

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق إطلاقا	لا أدري
١.	يستطيع الموظفين إتمام مهام عملهم باستخدام *البوابة الرسمية لوزارة التربية والتعليم					
٢.	تتسم البوابات التعليمية الإلكترونية بالنمط الإعلامي والتنفيذي أكبر من النمط التفاعلي.					
٣.	تنقل البيانات والمعلومات بين الوزارة وبين قطاعاتها الداخلية باستخدام البوابة الإلكترونية.					
٤.	تنقل البيانات بين الوزارة وبين قطاعاتها الخارجية باستخدام البوابة الإلكترونية.					
٥.	توفر البوابة الرسمية الإلكترونية *خدمات تفاعلية إلكترونية موجهة للطالب.					
٦.	توفر البوابة الرسمية الإلكترونية خدمات تفاعلية إلكترونية موجهة للمعلم والمشرف التربوي.					
٧.	توفر البوابة الرسمية الإلكترونية خدمات تفاعلية موجهة لولي أمر الطالب.					
٨.	توفر البوابة الرسمية الإلكترونية خدمات تفاعلية موجهة للقطاع الخاص.					
٩.	تعمل البوابة الرسمية لوزارة التربية والتعليم بمعزل عن البوابات الخاصة بقطاعاتها الخارجية.					
١٠.	يتم تبادل المعلومات والبيانات بين المواقع الإلكترونية للمدارس وبين مواقع الإدارات التعليمية أو البوابة الرسمية الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم.					
١١.	تنقل البيانات والمعلومات بين الوزارة وبين قطاعات الخارجية بوسائل حفظ ممغنطة عن طريق البريد العادي					
١٢.	يمكن للقطاعات الحكومية أو *الجهات (المخولة) أن تحصل على معلومات وبيانات عن أي طالب أو معلم أو موظف بمجرد الدخول للبوابة الرسمية لوزارة التربية والتعليم					
١٣.	تتداول المعلومات والبيانات وتحفظ داخل المدرسة بأجهزة حاسوبية وشبكات محلية (انترانيت).					
١٤.	توجد لوائح خاصة بتنظيم وتصميم وتدشين المواقع الإلكترونية لكافة قطاعات الوزارة الداخلية والخارجية بما فيها المدارس.					
١٥.	توفر خطة تنفيذية لترشيح الخدمات إلى البوابة الإلكترونية.					
١٦.	ترتبط البوابة الحالية لوزارة التربية والتعليم بالبوابات المماثلة في قطاعات الدولة الأخرى لغرض تقديم الخدمات للآخرين أو حصول أطراف *البيئة التعليمية على خدمات الآخرين.					
١٧.	شاركت في مهمة مراجعة إجراءات المهام للعمليات الإدارية في الإدارة التي أعمل فيها.					
١٨.	توفر دليل إجراءات للعمليات الإدارية لكل قطاعات الإدارة التعليمية.					

أشكرك جزيل الشكر على مشاركتك.

مصطلحات الاستبانة

الإدارة الافتراضية.

كافة العمليات والإجراءات التي تتم في بيئة بديلة عن بيئة العمل الدائمة.ويستخدم هذا النمط من الإدارة في المؤسسات التي تمتلك مقرات متباعدة جغرافيا أو التي تستخدم جداول زمنية مختلفة لانجاز أعمالها. وتسمى البيئة التي يعمل بها هؤلاء الموظفين بالبيئة الإدارية الافتراضية أو فضاء بيئة العمل البديلة كما يطلق على العاملين ضمن أسلوب العمل عن بُعْد اسم الموظفين الافتراضيين وتسمى المنظمة أو المؤسسة أو الشركة التي يعملون بها بالمنظمة الافتراضية التي تقابل المنظمة التقليدية.

نماذج الخدمات (e -form).

نماذج إلكترونية لتسجيل الطلبات أو الإجراءات،وتقابل النماذج الورقية.

البوابة الإلكترونية.

موقع مركب (أي يحتوي على أكثر من صفحة) على شبكة الانترنت ويساعد على انجاز الأعمال والتواصل مع الجمهور.

الحكومة الإلكترونية.

أسلوب يتيح تقديم الخدمات العامة لشرائح المجتمع عبر شبكة الانترنت.

إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة).

مجموعة من الإجراءات تعمل على مراجعة خطوات تنفيذ المهام بكل عملية إدارية، وتتضمن الحذف والإضافة والتعديل.والهدف منها تحسين الأداء العام لعمل المنظمة الإدارية المستفيدة.

نظم المعلومات.

هو مجموعة من العناصر المتداخلة التي تعمل مع بعضها البعض لجمع و معالجة و تخزين و توزيع المعلومات المتوفرة من المنظمة بطريقة يدوية وغير يدوية لدعم اتخاذ القرار و لدعم التنظيم و التحكم و التحليل في هذه المنظمة و بناء تصور عنها.

البوابة الرسمية الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم.

موقع وزارة التربية والتعليم على شبكة الانترنت www.moe.gov.sa

الجهات المخولة

المنظمات والمؤسسات والأفراد (حكومية وخاصة) الذين لهم حق الحصول على المعلومات وفق مذكرات تفاهم وعمل تجمع بين طرفي المعادلة الإدارية.

التطبيقات

إجراءات وخطوات معتمدة لتحقيق أهداف محددة في النهاية.

الإدارة التقليدية

تسيير العمل وتنفيذ المهام المناطة بالإدارة بصورة ورقية تعتمد على الأفراد أكثر من اعتمادها على التقنية.

خدمات تفاعلية

مجموعة من التعاملات المتبادلة عبر شبكة الانترنت بين مزود الخدمة وبين المستفيد منها يكون الناتج منها خدمات يمكن الحصول عليها عن بعد وبدون الحصول لمقر مزود الخدمة.

البيئة التعليمية

تتكون من المدرسة والطالب والمعلم والجهة الإشرافية. بما في الأدوات والتجهيزات التي تستخدمها.

ملحق رقم (٥)

نموذج تحكيم خطة تصميم نموذج الدراسة المقترح

الجمهورية العربية السورية

جامعة دمشق

كلية التربية

الرقم :..................

الموضوع ....

التصنيف :..............

DAMASCUS UNIVERSITY

السيد الأستاذ الدكتور **المحترم**

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة للحصول على الدكتوراه في الإدارة التعليمية بعنوان:

تطبيقات الإدارة التعليمة وفقاً لبيئة عمل الحكومة الالكترونية

(تصميم نموذج لبوابة الإدارة التعليمية الالكترونية بوزارة التربية والتعليم

بالمملكة العربية السعودية)

ومن متطلبات هذه الدراسة :"تصميم نموذج لبوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية". ونظراً لما تتمعون به من دراية وخبرة كافية في مجال البحث العلمي. أضع بين أيديكم التصوّر العام لخطة التصميم لإبداء الرأي فيها وفق قائمة التحكيم المرفقة:

كما يأمل الباحث تكرمكم بالتعديل أو الحذف أو حتى الإضافة لما ترونه مناسباً لخدمة أغراض البحث العلمي.

الباحث

جهاد صالح عبد الحميد زين العابدين

هاتف(الرياض):

هاتف(دمشق):

الجمهورية العربية السورية

جامعة دمشق

كلية التربية

الرقم :.................

الموضوع ....

التصنيف :..............

قائمة تحكيم نموذج الدراسة المقترح

سعادة الأستاذ الدكتور

بعد اطلاعكم على التصور العام لخطة التصميم، يرجى التفضل بتحكيمه وفقاً للنقاط الآتية:

أولاً: وضوح وتدرج التمهيد الفلسفي والعلمي لخطوات بناء النموذج من حيث:

١. منهجية تطبيق التعامل الإلكتروني في الإدارة التعليمية. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٢. تقييم الجاهزية الإلكترونية للإدارة التعليمية. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٣. خطوات إعادة هندسة الإجراءات للإدارة التعليمية. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٤. إستراتيجية إدارة التغيير. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٥. معايير تصميم وإدارة المواقع الالكترونية. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٦. أخرى وهي...

ثانياً: وضوح خطوات تصميم نموذج بوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية من حيث:

١. منطلقات بناء النموذج. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٢. أهداف النموذج. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٣. هيكلة النموذج. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٤. المحددات الموضوعية للنموذج. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٥. إجراءات تصميم النموذج وفقا لمعايير برنامج (يسّر Yesser) من حيث:

١,١. مرحلة التخطيط. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

١,٢. مرحلة التصميم والتطوير. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

١,٣. مرحلة التنفيذ. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

١,٤. مرحلة التشغيل والمساندة. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

١,٥. مرحلة التطوير المستمر. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٦. أخرى وهي...

ثالثاً: محاكاة لعمل النموذج في شكله النهائي

١. خريطة البوابة. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٢. محتوى البوابة. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٣. خدمات البوابة. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٤. نظام الدخول الآمن. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٥. الوزن النسبي لتحميل الموقع. ☐ مناسب ☐ غير مناسب ويعدل ☐ يحذف

٦. أخرى وهي...

رابعاً: ما لم يذكر وترى إضافته:...شكراً جزيلاً


ملحق رقم (٦)
صورمتصفّح نموذج
الدراسة

متصفّح بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية (نموذج الدراسة)



تنويه

إن جميع ما ورد من محتوى في هذا النموذج لا يعبّر عن رأي أو سياسة وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية. وقد قام الباحث بصياغة المحتوى لأغراض البحث العلمي استنادا إلى المصادر التي أشار إليها في متن الدراسة.

الباحث.

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

تذكرني دائماً | دخول

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد

بوابة الإدارة
الإلكترونية
التعليمية
EMWP

بحث

الصفحة الرئيسة | عن البوابة | عن الإدارة الالكترونية التعليمية | دليل الخدمات | أسئلة متكررة



المستفيدون | الأعمال | الجهات الحكومية | تصفح بلغة أخرى

تصفح حسب الموضوعات | مجموعة خدمات المستفيدين | مجموعة خدمات الأعمال

قطاعات الوزارة

نظم إدارة التعلم

الإدارات التعليمية

المدارس

الأنظمة واللوائح

أخبار التربية والتعليم

مجموعة خدمات الجهات الحكومية

روابط ذات علاقة

المركز الوطني للتعلم الإلكتروني

مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام

البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية

برنامج يسّر

الوزارات والمؤسسات العامة

حالة الطقس

الخدمات الأكثر استخداماً

- تسجيل طالب مستجد
- تذكرة طيران مخفضة

الأخبار

- تسجيل طالب مستجد
- تذكرة طيران مخفضة

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

تذكرني دائماً   دخول

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد

بوابة الإدارة
الإلكترونية
التعليمية
EMWP

بحث

الصفحة الرئيسة | عن البوابة | عن الإدارة الالكترونية التعليمية | دليل الخدمات | أسئلة متكررة



المستفيدون | الأعمال | الجهات الحكومية | تصفح بلغة أخرى

تصفح حسب الموضوعات

- قطاعات الوزارة
- نظم إدارة التعلم
- الإدارات التعليمية
- المدارس
- الأنظمة واللوائح
- أخبار التربية والتعليم

روابط ذات علاقة

- المركز الوطني للتعلم الإلكتروني
- مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام
- البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية
- برنامج يسّر
- الوزارات والمؤسسات العامة

حالة الطقس

الصفحة > عن البوابة

من نحن؟

تعد "بوابة الإدارة الالكترونية التعليمية" بمثابة مفهوم عصري للاتصال بين المنتمين لبيئة التعلم في القرن الحادي والعشرون. وتقوم على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل توفير الخدمات والدعم التعليمي والتربوي للمواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال والقطاعات الحكومية وموظفيها عبر قنوات إلكترونية متعددة بغرض تيسير معاملاتهم وتسهيل حياتهم في التربية والتعليم خاصة وجوانب الحياة كافة. انظر الرؤية والرسالة والأهداف الإستراتيجية للتعاملات الإلكترونية التعليمية.

وتتجلى الأهمية الإستراتيجية لتجسيد هذا المفهوم في كونه يرمي إلى تحويل الإدارة التعليمية من نمطها التقليدي إلى العمل وفق بيئة الحكومة الإلكترونية بحيث تتناسق وتتكامل أعمالها مع جميع القطاعات التي تقع تحت مظلة بوابة التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية

وتوفر البوابة منصة إلكترونية مركزية لنشر المعلومات بين وزارة التربية والتعليم والطلبة والمعلمين والمدارس والإدارات التعليمية. كما تقدّم البوابة من خلال روابطها للمواطنين والمقيمين والزوار والشركات إمكانية الدخول الموحّد إلى أكثر من (...) خدمة و(...) صفحة معلومات عامة، والعديد منها متاحة كمعاملات إلكترونية.

للاتصال بنا

بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية
وزارة التربية والتعليم
صندوق البريد :(......)
هاتف: (.................)
فاكس: (.................)
البريد الإلكتروني : info@emwp@edu.sa

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

تذكرني دائماً دخول

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد

بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية EMWP

بحث

الصفحة الرئيسة | عن البوابة | عن الإدارة الالكترونية التعليمية | دليل الخدمات | أسئلة متكررة



المستفيدون | الأعمال | الجهات الحكومية | تصفح بلغة أخرى

تصفح حسب الموضوعات

- قطاعات الوزارة
- نظم إدارة التعلم
- الإدارات التعليمية
- المدارس
- الأنظمة واللوائح
- أخبار التربية والتعليم

روابط ذات علاقة

- المركز الوطني للتعلم الإلكتروني
- مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام
- البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية
- برنامج يسّر
- الوزارات والمؤسسات العامة

حالة الطقس

البداية > عن الإدارة الإلكترونية التعليمية

ماذا عن الإدارة الإلكترونية التعليمية؟

تعّرف الإدارة الإلكترونية التعليمية بأنها استخدام لوسائل التكنولوجيا وأدوات الاتصال التقنية لتطوير الخدمات التعليمية بجودة وكفاءة عالية، وإتاحتها للمجتمع بيُسر وسهولة. ويدخل ضمن مفهوم الخدمات التعليمية التعليم من بُعد والإدارة التعليمية أو المدرسية والبيئة التعليمية سواء في داخل الصف الدراسي أو مرافق المدرسة. ويتطلب ذلك التزام القطاعات التعليمية بتنظيم وتطوير عملها، وربط كافة أطراف العملية التعليمية مع بعضهم بعضاً، وسعيها لخفض الكلفة المادية على أساس المحافظة على مستوى مرتفع من الخدمات ذات الجودة العالية.

أهميتها: يتنامى الطلب على التعليم يوماً بعد يوم،وتقع الدول تحت ضغط توفير متطلبات نشر المعرفة حتى تكون في مصاف الدول المتحضّرة،ونتيجة لهذا الطلب المتزايد أصبح من المهم أن تتواءم عملية إدارة التعلم مع طبيعة العصر ومتطلبات التنمية البشرية. المزيد

أهدافها : تبرز أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية التعليمية لكونها تمهد للمواءمة مع بيئة الحكومة الإلكترونية المزيد

مبادئ التخطيط لها :لا يتوقف التخطيط لعملية نشر الإدارة التعليمية الإلكترونية على قدرة المؤسسة التعليمية أو الإدارة على القيام بتطبيق خطوات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في الوسط التعليمي، بل في تبني عدة مبادئ في علم الإدارة العامة تساعد في ضمان نجاح عملية التخطيط للتحول إلى الإدارة التعليمية الإلكترونية. المزيد

متطلباتها: تعد عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية التعليمية عملية صعبة ومعقدة، وتتطلب الكثير من الجهد والمال، إلا أنها تستحق التضحية نظراً للعوائد الإيجابية التي سوف تعود على عملية التعلم والمجتمع من جراء ذلك. المزيد

أنظر أيضاً وثيقة التعاملات الالكترونية التعليمية

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

تذكرني دائماً　دخول

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد

بحث

بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية EMWP

الصفحة الرئيسة | عن البوابة | عن الإدارة الالكترونية التعليمية | دليل الخدمات | أسئلة متكررة



المستفيدون | الأعمال | الجهات الحكومية | تصفح بلغة أخرى

تصفح حسب الموضوعات

- قطاعات الوزارة
- نظم إدارة التعلم
- الإدارات التعليمية
- المدارس
- الأنظمة واللوائح
- أخبار التربية والتعليم

روابط ذات علاقة

- المركز الوطني للتعلم الإلكتروني
- مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام
- البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية
- برنامج يسّر
- الوزارات والمؤسسات العامة

حالة الطقس

ىدة عن الإدارة الالكترونية التعليمية؟

تحتوي هذه الصفحة على روابط وخدمات إلكترونية ذات علاقة بالفئة التي قمت باختيارها. إذا كان لديك أي تعليق، أو تود إبلاغنا عن أي روابط لا تعمل، من فضلك اضغط على وصلة "شارك برأيك" أسفل الصفحة.

> إصدار تذكرة سفر مخفضة.
> خدمة مسح الحالة التعليمية.
> خدمة انتداب موظف.
> خدمة تسجيل مقاول.

التالية>　　الأخيرة>>

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

تذكرني دائماً　دخول

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد

بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية
EMWP

بحث

الصفحة الرئيسة | عن البوابة | عن الإدارة الالكترونية التعليمية | دليل الخدمات | أسئلة متكررة



المستفيدون | الأعمال | الجهات الحكومية | تصفح بلغة أخرى

تصفح حسب الموضوعات

- قطاعات الوزارة
- نظم إدارة التعلم
- الإدارات التعليمية
- المدارس
- الأنظمة واللوائح
- أخبار التربية والتعليم

روابط ذات علاقة

- المركز الوطني للتعلم الإلكتروني
- مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام
- البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية
- برنامج يسّر
- الوزارات والمؤسسات العامة

حالة الطقس

وصف الخدمة :

القيام بالحجز على إحدى شركات الخطوط الجوية السعودية، والحصول على التخفيض (٥٠%) من قيمة التذكرة، وطباعة التذكرة عبر زيارة موقع بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية

المتطلبات :

١. أن يكون الطالب سعودي الجنسية.
٢. أن يكون مسجلاً في مدارس التعليم العام.
٣. أن يكون منتظماً وقت طلب الخدمة.

لطلب الخدمة فضلاً اضغط هنا :

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

☐ تذكرني دائماً دخول

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد

بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية
EMWP

بحث



تصفح حسب الموضوعات

- قطاعات الوزارة
- نظم إدارة التعلم
- الإدارات التعليمية
- المدارس
- الأنظمة واللوائح
- أخبار التربية والتعليم

روابط ذات علاقة

- المركز الوطني للتعلم الإلكتروني
- مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام
- البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية
- برنامج يسّر
- الوزارات والمؤسسات العامة

حالة الطقس

الأسئله الأكثر شيوعاً

تجد في هذا القسم مجموعة من الأسئلة التي يتكرر طرحها من قبل زوار موقع بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية.إذا كان لديكم أية ملاحظات على هذه الصفحة، أو أسئلة تودون إضافتها، يرجى مراسلتنا عبر وصلة "شارك برأيك

> أسئلة يتكرر طرحها عن البوابة.
> أسئلة يتكرر طرحها عن الإدارة الالكترونية التعليمية.
> أسئلة يتكرر طرحها عن نظم إدارة التعلم.
> أسئلة يتكرر طرحها عن خدمة إصدار تذكرة سفر مخفّضة

المزيد>>

بوابة الإدارة
الإلكترونية
التعليمية
EMWP

بحث

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

تذكرني دائماً

دخول

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد



تصفح حسب الموضوعات

- قطاعات الوزارة
- نظم إدارة التعلم
- الإدارات التعليمية
- المدارس
- الأنظمة واللوائح
- مركز القياس
- أخبار التربية والتعليم

روابط ذات علاقة

- المركز الوطني للتعلم الإلكتروني
- مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام
- مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله لرعاية الموهوبين
- البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية
- برنامج يسّر
- الوزارات والمؤسسات العامة

مجموعة الخدمات التعليمية

المستفيدون

فئة الطلبة:

اختر خدمة......................
- تسجيل طالب مستجد
- إصدار تذكرة سفر مخفّضة
- طباعة تقرير سير دراسي
- طلب تسجيل في ناد صيفي
- خطاب تعريف
- طلب نقل إلى مدرسة

فئة المعلمين:

اختر خدمة......................
- شهادة تعريف بالراتب
- طلب إجازة دراسية
- طلب إجازة مرضية
- خطاب تحويل إلى مركز صحي
- طلب ترشيح مشرف تربوي
- طلب ترشيح مدير مدرسة

حالة الطقس

بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية
EMWP

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

تذكرني دائماً ☐ دخول

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد

بحث



تصفح حسب الموضوعات

- قطاعات الوزارة
- نظم إدارة التعلم
- الإدارات التعليمية
- المدارس
- الأنظمة واللوائح
- المستودعات
- أخبار التربية والتعليم

روابط ذات علاقة

- المركز الوطني للتعلم الإلكتروني
- مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام
- مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله لرعاية الموهوبين
- البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية
- برنامج يسّر
- الوزارات والمؤسسات العامة

مجموعة الخدمات التعليمية

الأعمال

اختر الخدمة:

اختر خدمة......................
طلب تسجيل مقاول
شراء كراس مواصفات
طلب استرداد ضمان بنكي
طلب تأهيل شركات
طلب استرداد عينات
طلب فحص عينات

الأنظمة المساندة

اختر النظام............
نظام سداد الالكتروني

حالة الطقس

بوابة الإدارة
الإلكترونية
التعليمية
EMWP

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

تذكرني دائماً

دخول

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد

بحث

الصفحة الرئيسة | عن البوابة | عن الإدارة الالكترونية التعليمية | دليل الخدمات | أسئلة متكررة



المستفيدون | الأعمال | الجهات الحكومية | تصفح بلغة أخرى

تصفح حسب الموضوعات

- قطاعات الوزارة
- نظم إدارة التعلم
- الإدارات التعليمية
- المدارس
- الأنظمة واللوائح
- المستودعات
- أخبار التربية والتعليم

روابط ذات علاقة

- المركز الوطني للتعلم الإلكتروني
- مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام
- مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله لرعاية الموهوبين
- البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية
- برنامج يسّر
- الوزارات والمؤسسات العامة

مجموعة الخدمات التعليمية

الحكومة

خدمات داخل الإدارة التعليمية :

اختر خدمة....................
مسح حالة تعليمية
تقرير سير الدراسة بالمدرسة
بطاقة تقويم الأداء الوظيفي
ادخال العهد المدرسية
طلب تسديد جدول دراسي
طلب كتب دراسية

خدمات خارج الإدارة التعليمية :

اختر خدمة....................
إحصائية التعليم العامة

حالة الطقس

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

تذكرني دائماً ☐ دخول

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد

بوابة الإدارة
الإلكترونية
التعليمية
EMWP

بحث

الصفحة الرئيسة | عن البوابة | عن الإدارة الالكترونية التعليمية | دليل الخدمات | أسئلة متكررة



المستفيدون | الأعمال | الجهات الحكومية | تصفح بلغة أخرى

تصفح حسب الموضوعات

البداية > اتصل بنا

قطاعات الوزارة

نظم إدارة التعلم

الإدارات التعليمية

المدارس

الأنظمة واللوائح

أخبار التربية والتعليم

روابط ذات علاقة

المركز الوطني للتعلم الإلكتروني

مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام

البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية

برنامج يسّر

الوزارات والمؤسسات العامة

حالة الطقس

اتصل بنا

لأية استفسارات حول البوابة والخدمات الإلكترونية التعليمية عموماً، يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني، أو الاتصال على مركز الاتصال.

تذكر هذا الرقم (..........................) الاتصال مجاني.

يمكنكم أيضاً الاتصال بنا عبر الفاكس، أو عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق تعبئة استمارة "شارك برأيك"

الهاتف: (.................)

الفاكس: (...............)

البريد الإلكتروني:info@emwp.edu.sa

الموقع الإلكتروني : http://emwp.edu.sa

للاستفسارات الإعلامية، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى:

اللغة العربية_ :فلان الفلاني، مدير التحرير

اللغة الإنجليزية_ :فلان الفلاني، محرر اللغة الإنجليزية

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

دخول

تذكرني دائماً

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد

بحث

بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية
EMWP



تصفح حسب الموضوعات

- قطاعات الوزارة
- نظم إدارة التعلم
- الإدارات التعليمية
- المدارس
- الأنظمة واللوائح
- أخبار التربية والتعليم

روابط ذات علاقة

- المركز الوطني للتعلم الإلكتروني
- مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام
- البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية
- برنامج يسّر
- الوزارات والمؤسسات العامة

حالة الطقس

سياسة الخصوصية

النطاق

هذه هي البوابة الإلكترونية للإدارة التعليمية في المملكة العربية السعودية ويقوم مركز الحاسب الآلي والمعلومات بالوزارة بإدارة البوابة والمواقع الإلكترونية التابعة لها.

تسجيل المعلومات تلقائياً

عندما تتصفح هذا الموقع، أو تقرأ صفحاته، أو تقوم بتنزيل المعلومات منه، نجمع تلقائياً معلومات فنية معيّنة حول زيارتك ونخزّنها لكي نستخدمها لأغراض إحصائية فقط. وتشمل هذه المعلومات:

- عنوان الخادم (السيرفر) الخاص بك.
- اسم النطاق العلوي الذي تدخل منه إلى شبكة الإنترنت (مثلا: sa، com.، إلخ).
- نوع المتصفح الذي تستخدمه.
- تاريخ ووقت دخولك إلى الموقع.
- الصفحات التي دخلت إليها.
- الوثائق التي قمتَ بتنزيلها، وعنوان الإنترنت السابق الذي دخلتَ منه مباشرةً إلى الموقع.

لا نجمع هذه البيانات لأغراض تجارية أو تسويقية، ومركز الحاسب الآلي والمعلومات لا يبيع أو يتبادل أو يوزع بأية طريقة أخرى البيانات المجمّعة لأية أغراض تجارية أو تسويقية.

المعلومات الشخصية

يمكنك الدخول وتصفح المعلومات الموجودة على بوابتنا ومواقعنا الإلكترونية دون أن تعطي أية معلومات شخصية تكشف عن هويتك تماماً أو ما يمكن أن تبيّنها بدرجة معقولة. وفي حال ما أعطيتَ معلوماتك الشخصية طوعاً (مثلاً، لكي تحصل على امتيازات الدخول إلى خدمات البوابة، أو من أجل حسابك الخاص أو من خلال الاستبيانات الإلكترونية ونماذج الاتصال، قد يقوم مركز الحاسب الآلي والمعلومات بتبادل تلك المعلومات مع قطاعات الوزارة أو الجهات الحكومية الرسمية فقط. وإذا لزم الأمر، سيتم تسجيل معلوماتك الشخصية وتخزينها على خوادمنا من أجل تسجيل ومتابعة خدمات المعاملات.إلا أنّ تلك المعلومات لن تستخدم إلا لإبلاغك عن حالة معاملات الخدمات التي بدأتها و/أو تقييم مدخلاتك لتحسين محتويات البوابة والمواقع الإلكترونية.

التالية> الأخيرة>>

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

تذكرني دائماً

دخول

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد

بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية
EMWP

بحث



تصفح حسب الموضوعات

روابط ذات علاقة

حالة الطقس

سياسة الخصوصية

ملفات تتبع المسار / كوكيز

تستخدم بوابتنا ومواقعنا الإلكترونية "ملفات دائمة لتتبع المسار" من أجل أية محتويات شخصية مخصصة.

- المحتويات الشخصية المخصصة هي محتويات من البوابة أو المواقع الإلكترونية تنقل إلى المتصفح فور تسجيل دخول المستخدم.
- ملفات تتبع المسار هي ملفات نصية أو أجزاء من ملفات أكبر حجماً تستخدم للتمييز بين زائري الموقع الإلكتروني، ولتتبع المعلومات أثناء الزيارات المتعددة للموقع الإلكتروني.

يعدّ استخدام ملفات تتبع المسار (كوكيز) من الممارسات المعتادة في البوابات والمواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت. ومن الممكن إعداد معظم متصفحات الإنترنت لترفض ملفات تتبع المسار، أو تقبل هذه الملفات أو ترفضها فقط حسب تدخل المستخدم، أو تحذف هذه الملفات. إلا أنّ رفض و/أو حذف ملفات تتبع المسار قد يؤدي إلى تعطل تلك الصفحات التي تحتاج إلى هذه الملفات لتعمل بشكل تام.

الروابط الخارجية

تحتوي بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية والمواقع الإلكترونية المرتبطة بها على روابط تصل المستخدمين بمواقع إلكترونية أخرى، ولا نتحمل أية مسؤولية بخصوص إجراءات الخصوصية المتبعة في تلك المواقع أو بخصوص محتواها، وننصحكَ بالإطلاع على سياسة الخصوصية في كل موقع إلكتروني واتخاذ قراراتك الخاصة فيما يتعلق بدقة وموثوقية وصحة المواد والمعلومات التي تعثر عليها.

أمن المعلومات

يطبق مركز الحاسب الآلي والمعلومات إجراءات أمنية مناسبة لحماية المعلومات من الضياع أو من سوء استخدامها أو إجراء تبديل فيها. وتغطي هذه الإجراءات البرمجيات التجارية والبنية التحتية التكنولوجية المؤمّنة لمراقبة حركة الشبكة، والسماح بدخول المستخدمين الشرعيين، وتحديد المحاولات غير المشروعة لتحميل المعلومات أو تغييرها أو التسبب بأيّ ضرر آخر.

الوصول إلى البيانات / الجودة

سوف يزوّد مركز الحاسب الآلي والمعلومات المستخدمين الشرعيين بالمعلومات الشخصية التي تمّ جمعها عنهم عند طلبهم. وننصح المستخدمين بتصحيح أية أخطاء في معلوماتهم الشخصية من أجل المحافظة على المستوى الصحيح للتعامل مع البوابة الإلكترونية.

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

تذكرني دائماً

دخول

نسيت كلمة المرور
مستخدم جديد

بحث

بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية
EMWP

الصفحة الرئيسة | عن البوابة | عن الإدارة الالكترونية التعليمية | دليل الخدمات | أسئلة متكررة



المستفيدون | الأعمال | الجهات الحكومية | تصفح بلغة أخرى

تصفح حسب الموضوعات

قطاعات الوزارة

نظم إدارة التعلم

الإدارات التعليمية

المدارس

الأنظمة واللوائح

أخبار التربية والتعليم

روابط ذات علاقة

المركز الوطني للتعلم الإلكتروني

مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام

البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية

برنامج يسّر

الوزارات والمؤسسات العامة

حالة الطقس

البداية > شروط وأحكام

شروط واحكام

شروط الاستخدام

شكرا لزيارتكم بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية وبزيارتكم وباستخدامكم لهذا الموقع تصبحون ملزمين أمام القانون بشروط الاستخدام. تشير كلمة "نحن" أو أي صيغة للمتكلم إلى بوابة الإدارة الإلكترونية التعليمية بينما تشير كلمة "أنتم" أو أي صيغة للمخاطب إلى مستخدمي البوابة، وتشير كلمة "البوابة" إلى مدخل الإدارة التعليمية على شبكة الانترنت.

حقوق الملكية

- تملك هذا الموقع وزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية.
- المواد المتاحة في هذا الموقع بما في ذلك المعلومات والبرامج (المحتويات) محمية بالكامل بقوانين حقوق النشر والعلامات التجارية.

القيود على استخدام المواد

- لا يسمح بنسخ محتويات هذا الموقع أو إعادة نشرها أو تحميلها أو بثها أو نقلها أو توزيعها بأي طريقة بدون إذن كتابي مسبق من مركز الحاسب الآلي والمعلومات، ما لم يشار في حينه إلى غير ذلك.
- يعتبر تعديل أي من محتويات الموقع أو استخدامها في أي غرض آخر انتهاكا لحق النشر الذي تتمتع به الإدارة الإلكترونية التعليمية وغيره من حقوق الملكية الفكرية.

القانون المعمول به

- تحكم قوانين المملكة العربية السعودية هذه الشروط ويتم تفسيرها بما يتوافق معها.

إحداث تغييرات في هذه المادة

إذا تم تعديل هذه المادة بأي حال، سنقوم بنشر النسخة المعدلة على هذه الصفحة، لذا فإن متابعة هذه الصفحة بانتظام تضمن أن تصبحوا على علم دائم بالمعلومات التي نجمعها وكيف نستخدمها وتحت أي ظروف قد نقرر تبادلها مع أطراف أخرى.

بوابة الإدارة
الإلكترونية
التعليمية
EMWP



تصفح حسب الموضوعات

قطاعات الوزارة

نظم إدارة التعلم

الإدارات التعليمية

المدارس

الأنظمة واللوائح

أخبار التربية والتعليم

روابط ذات علاقة

المركز الوطني للتعلم الإلكتروني

مشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم العام

البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية

برنامج يسّر الوزارات والمؤسسات العامة

حالة الطقس

بيان اخلاء المسؤولية

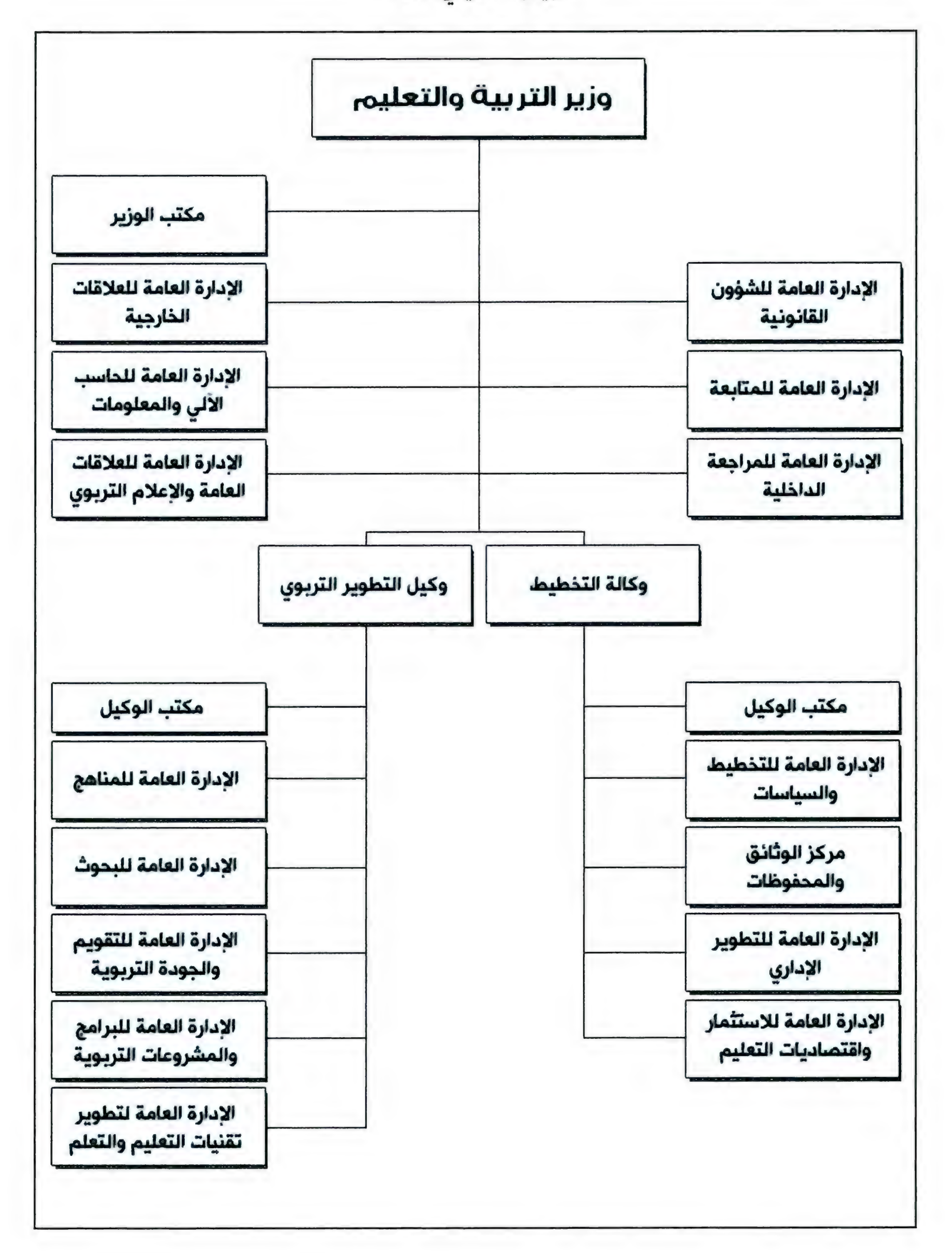
تبذل وزارة التربية والتعليم ممثلة في الإدارة الالكترونية التعليمية أقصى جهودها لتسهيل وتيسير الخدمات التعليمية في المملكة العربية السعودية. ولا تدّعي وزارة التربية والتعليم ضمان دقة وصحة المحتوى الخاص بالبوابة بنسبة مئة بالمئة إذ أن بعض المعلومات قد تتغير من قبل فئات الإدارة الالكترونية التعليمية قبل تغييرها على البوابة. وبالتالي لا تتحمل الجهات الحكومية والبرنامج أي مسئولية أو تبعات قد تنتج إثر الاستفادة من المعلومات الواردة على البوابة.

ويسر وزارة التربية والتعليم أن تشارك الزوّار بالإبلاغ عن أي ملاحظات على المعلومات المتوفرة في الأقسام المختلفة من البوابة حتى تتمكن الجهات التابعة للبوابة أو الجهات المرتبطة بها من مراجعة وتحديث تلك المعلومات بما يعود بالنفع على المستفيدين في داخل المملكة العربية السعودية وخارجها. ويمكن التواصل مع إدارة البوابة عن طريق الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني عبر خدمة اتصل بنا.

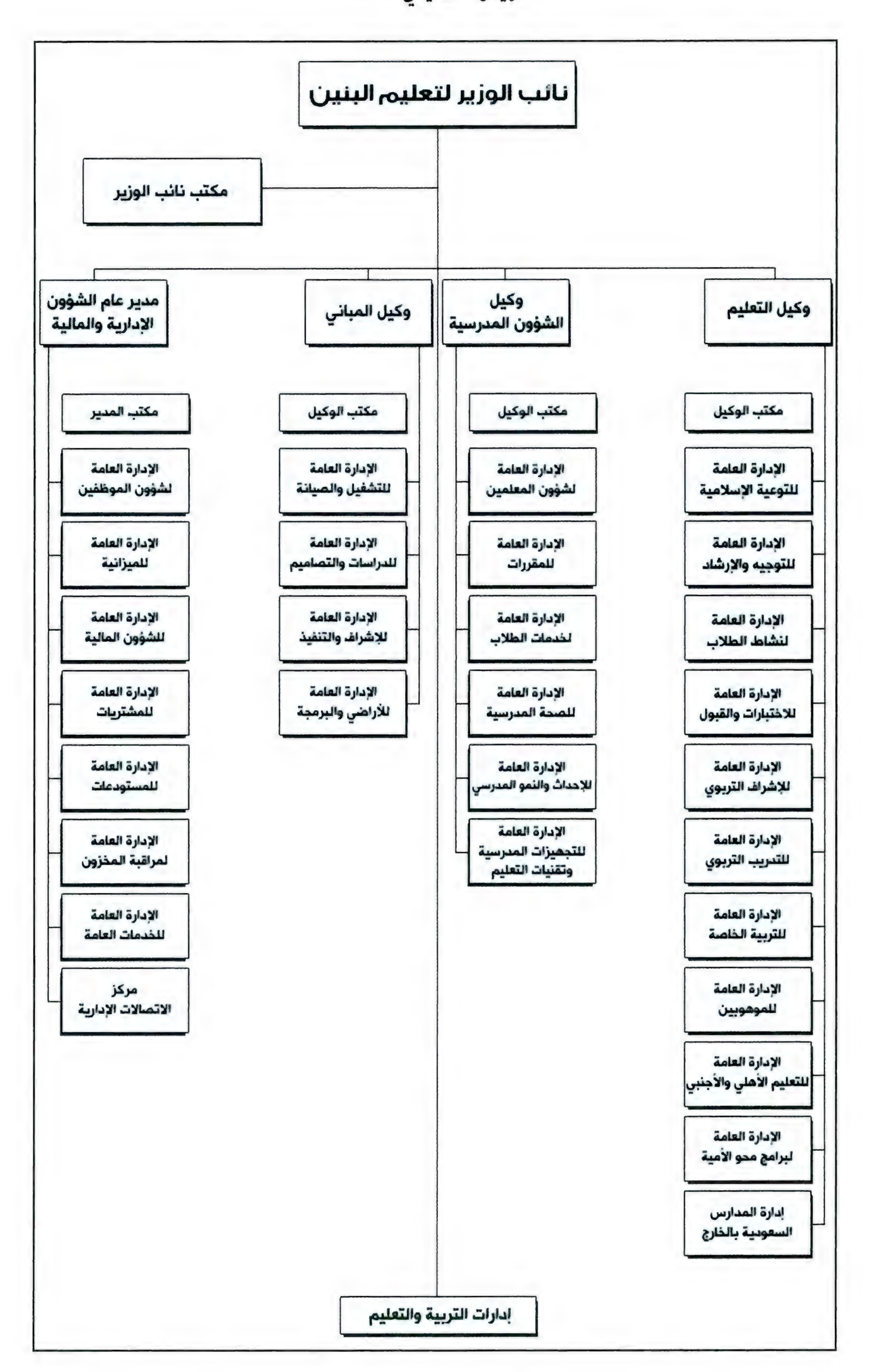
ملحق رقم (٧)

الهيكل التنظيمي لوزارة التربية والتعليم

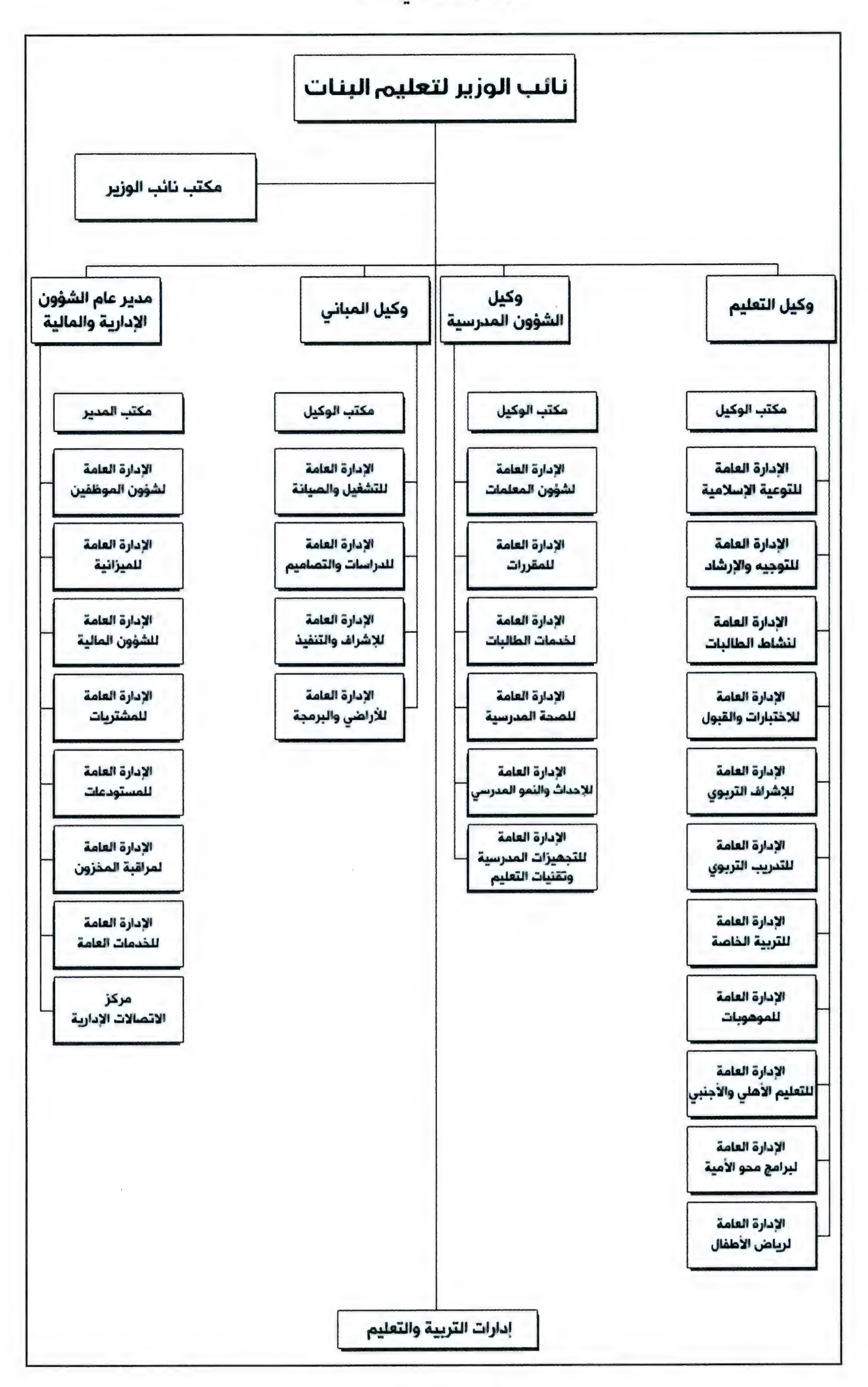
الهيكل التنظيمي (3/1)



الهيكل التنظيمي (3/2)



الهيكل التنظيمي (3/3)



ملحق رقم (٨)

خطابات الموافقة على توزيع الاستبانة

الجمهورية العربية السورية
جامعة دمشق
كلية التربية
الرقم :..........................

الموضوع :..............
التصنيف :..............

السيد عميد كلية التربية بجامعة دمشق

يرجى منح الطالب السعودي جهاد صالح زين العابدين طالب دكتوراه في قسم التربية المقارنـــة، تسهيل مهمة لتطبيق الجزء الميداني من اطروحة الدكتوراه والموسومة بعنوان :

« **تطبيقات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية**». ويحتاج إلى رحلة علمية لمدة ثلاثة أشهر اعتباراً من تاريخ ٢٠٠٩/٢/١م ، وذلك لتطبيق أدوات دراسته بمنطقة الرياض فـــي المملكة العربية السعودية، وهي:

١- توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة وجمع بياناتها.

٢- تصميم خريطة (بوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية)

وتفضلوا بقبول الاحترام.

المشرف العلمي

أ.د. **أسما الياس**

نائب عميد كلية التربية للشؤون العلمية

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
الملحقية الثقافية في سورية



الموضوع : ....

سعادة وكيل الوزارة للتعليم ورئيس لجنة المعادلات
بوزارة التربية والتعليم المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :.

تقدم للملحقية الطالب / ***جهاد بن صالح زين العابدين*** مبدياً رغبته في تطبيق الجانب الميداني من بحثه بعنوان : " ***تطبيقات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية ـ تصميم نموذج مقترح لبوابة الإدارة التعليمية الإلكترونية*** ".

آمل التلطف بتسهيل مهمته البحثية لتطبيق أدوات بحثه على عينة رسالته ، مع ملاحظة أنه يواصل دراسته بجامعة دمشق تحت إشراف الملحقية الثقافية في مرحلة الدكتوراه تخصص إدارة تعليمية.

ولكم أطيب تحياتي وتقديري،،،

الملحق الثقافي

منيع بن مويس المطيري



مع التحية لسعادة وكيل الوزارة للتخطيط والتطوير لاتخاذ اللازم للاختصاص

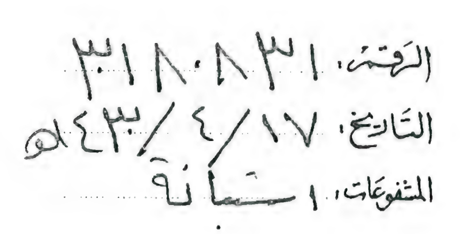
١٤٢٠/١/٤

الرقم : ٩٣٠/م/م التاريخ : ٢٩/١/١٤٢٠هـ المرفقات : /

هاتف : ٣٣٣٥٥٤٦ - ٣٣٣٤٧٨٠ - فاكس : ٣٣٣٥٥٦٥ E-mail : sca@scs-net.org دمشق - ص.ب : ٣٥٣٩

المملكة العربية السعودية
وزارة التربية والتعليم
(٢٨٠)
وكالة الوزارة للتخطيط والتطوير
الإدارة العامة للبحوث





الموضوع : بشأن استبانة الطالب / جهاد بن صالح زين العابدين

سعادة وكيل الوزارة للتعليم وفقه الله

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، وبعد :

تجدون سعادتكم برفقه استبانة الطالب / جهاد بن صالح زين العابدين أحد طلاب الدراسات العليا لمرحلة الدكتوراه بجامعة دمشق بالجمهورية العربية السورية بشأن بحثه بعنوان "تطبيقات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية" .

آمل من سعادتكم التكرم بالتوجيه بتسهيل مهمته .

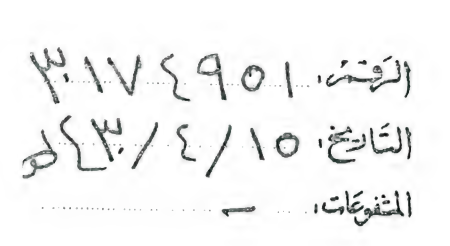
وتقبلوا سعادتكم فائق التحية والتقدير ،،،

وكيل الوزارة للتخطيط والتطوير

د. نايف بن هشّال الرومي

المملكة العربية السعودية
وزارة التربية والتعليم
وكالة التخطيط والتطوير
الإدارة العامة للبحوث





الموضوع : بشأن دراسة الطالب / جهاد صالح زين العابدين

سعادة مدير عام شؤون الموظفين (بنين) وفقه الله

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، وبعد:

يقوم الطالب / جهاد بن صالح زين العابدين ، أحد طلاب الدراسات العليا لمرحلة الدكتوراه بجامعة دمشق بالجمهورية العربية السورية ، بإجراء دراسة بعنوان "تطبيقات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية" .

آمل من سعادتكم التكرم بالتوجيه بتسهيل مهمته .

وتقبلوا سعادتكم فائق التحية والتقدير ،،،

مدير عام البحوث

د. محمد بن عبدالله الضويان

ص. للإدارة

ص. لخدمات البحث

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التربية والتعليم
وكالة التخطيط والتطوير
الإدارة العامة للبحوث



الرقم: ٣٠١٧٤٩٥١
التاريخ: ١٥/٤/١٤٣٠هـ
المشفوعات: —

الموضوع : بشأن دراسة الطالب / جهاد صالح زين العابدين

سعادة مدير عام شؤون الموظفين (بنات) وفقه الله

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، وبعد :

يقوم الطالب / جهاد بن صالح زين العابدين ، أحد طلاب الدراسات العليا لمرحلة الدكتوراه بجامعة دمشق بالجمهورية العربية السورية ، بإجراء دراسة بعنوان "تطبيقات الإدارة التعليمية وفقاً لبيئة عمل الحكومة الإلكترونية" .

آمل من سعادتكم التكرم بالتوجيه بتسهيل مهمته .

وتقبلوا سعادتكم فائق التحية والتقدير ،،،

مدير عام البحوث

د. محمد بن عبدالله الضويان

ص. للإدارة

ص. لخدمات البحث

Summary and Suggestions

Study problem:

The study problem is determined by lack in applications and procedures that should be followed to adapt the educational administration in the Kingdom of Saudi Arabia with e-government work environment in light of e-government transactions program (Yesser) and the form of the e-educational portal shall be defined accordingly.

Importance of the study:

The importance of the study can be envisaged from the following:

1. Determining the educational administration fields that can be applied in the e-government
2. Determining the procedures to be followed to adapt the educational administration to operate according to e-government work environment at the Ministry of Education
3. Determining the obstacles facing e-government applications at the Ministry of Education
4. Identification by organizational and administrative situation fitness at the Ministry of Education to e-government work environment.
5. Identification of efforts required in development of human element to adapt with e-government applications at the Ministry of Education.
6. Identification to subjects points of view regarding e-government applications according to difference in their backgrounds (educational job, sector, sex, age, educational level, years of experience, experiences they hold)
7. Designing a model for the e-education portal (e-government) at the Ministry of Education.

Questions of the study:

The study aims to answer the following questions:

1. What are the educational administration fields that can be applied according to e-government work environment?
2. What are the obstacles facing the educational administration within the framework of e-government work environment at the Ministry of Education?

3. What extent of fitness of administrative and organizational structure of educational administration at the Ministry of Education in light of e-government transactions program (Yesser)?
4. What extent of availability for development of human element to start applying the educational administration according to e-government work environment at the Ministry of Education?
5. To what extent is the research sample knowledgeable of e-government transactions program (Yesser).
6. What is the nature of work of the educational administration portal in its current situation?
7. What are the procedures to be followed to adapt the educational administration to operate according to e-government work environment at the Ministry of Education and what is the proposed model for study in that regard?

Method of study and tools:

The researcher used the analytical descriptive method in this study aiming to identify the obstacles and requirements of educational administration applications according to e-government work environment at the Ministry of Education in the Kingdom of Saudi Arabia.

He also used the procedures of re-engineering systems and (Yesser) program standards in designing the electronic portals and methodology for redesigning procedures of government services pursued by (Yesser) program.

The study proceeded according to the following steps:

1. The researcher reviewed some literature related to administration and e-government, educational administration, administrative and technological information systems, aiming to access e-education and administration concept and educational electronic treatments, and then documents and instruments regarding e-government transactions in the Kingdom of Saudi Arabia. The aim was to identify procedures and standards for diversion from traditional administration to e-government environment and design of educational portals as well
2. Prepared and designed the diversion model from the traditional administration to e-education administration in e-government work environment. Then presented the results before a group of experts to know their opinions in these procedures as per their clarity, context and appropriateness to (Yesser) program standards and they expressed their suggestions and the model was modified accordingly

3. Prepared a questionnaire for educational administration applications in accordance to e-government work environment that included the following cores:

    3.1. Extent of possibility to apply educational administration according to e-government work environment
    3.2. Obstacles that may encounter application of e-government in educational administration environment
    3.3. Extent of fitness of infrastructure and organizational structure with applications of e-government.
    3.4. Extent of availability of human element development programs at the Ministry for e-government work applications.
    3.5. Knowledge of the subject to program of e-government transactions program (Yesser)
    3.6. The educational portal of the Ministry in its existing situation.

    Then presented them to a committee of experts to realize credibility and they expressed a group of opinions whereby the questionnaire was modified accordingly and then it was explanatorily applied and the stability of its results was calculated.

4. Selected assisting work teams to determine the procedures and requirements regarding the service nominated in the study model and work was distributed among them and required tasks were defined.
5. The researcher applied the questionnaire on the study sample and founded standards for design of e-education administration portal model base on Yesser program standards and then tabulated the results sing computer and then processed them statistically according to the study questions using (SPSS) program.
6. Prepared Request for Proposal (RFP) document for adjusting the technical design of e-education administration portal model
7. Benefited from a specialist in computer programming to set the design on the internet.

Results of the study:

When the researcher applied the study tools to the sample and statistically processed the data, the following results were reached :

1. **Results of personal and professional characteristics variables:**

1.1. The results proved that males are dominating in both study categories by a percent reaching (68.8%) against (31.2%) for females.

1.2. Job variable in the previous result revealed to have affect as it was noticed dominance of males over leading jobs by a percent reaching (70.3%) against (26.3%) for females.

1.3. It was revealed those occupying the job of (educational supervisor) are the most by a percent reaching (20.0%) of the study sample.

1.4. Results proved holders of bachelor degree are the most compared to other educational qualifications by a percent reaching (67.5%) and holders of higher degrees (Masters and PHD) are concentrating in the category of educational levels more than the professional grades.

1.5. It was revealed that a large percent of the study sample are not having a good command of English language with a percent of (58.2%) and most of them from the educational levels.

1.6. It was revealed that (41.0%) of the study sample had a service period reaching 20 and more.

1.7. The study proved (85.6%) of the sample subjects are specialized in the field of education, followed by those specialized in administrative sciences by a percent of (20.4%) and then computer sciences and technology making (7.9%).

1.8. It was revealed (59.2%) of the study sample are using databases management systems in their work and the majority of them are from the educational level category.

1.9. It was revealed (68.6%) of the study sample have experiences in the field of computer applications and most of them from professional jobs category with (39.5%).

1.10. The study sample revealed the educational level category members are most literate in e-government concepts.

2. **Results of objective data:**

2.1. Results of first pivot:

2.1.1. Many educational administration applications are available and can be adapted with e-government work environment.

2.1.2. There currently present some automated educational administration applications that are used in the educational process.

2.1.3. Administrative processes that currently used in educational administration applications are not restricted to certain methodologies.

2.1.4. No procedural evidences are currently available that assist in conversion from traditional administration to e-administration.

2.1.5. Procedures and administrative processes related to educational administration are not enough to adapt with e-government transactions program (Yesser)

2.1.6. The e-learning environment currently used is characterized by applications analogous to e-government applications.

2.1.7. as per the results of subject's opinions, responses of educational levels category are more agreeing to the pivot phrases that indicate their knowledge of educational administration needs.

2.1.8. The general average of subjects responses reached (3.67%) in Lockers fivefold scale i.e. the decision came as –agreeing-

2.2.Results of second pivot:

2.2.1. There are obstacles precluding fitness of educational administration to operate according to e-government work environment and the most affecting of these obstacles are the cultural obstacles, followed by administrative obstacles, then technical obstacles and then human and financial obstacles and last the legislative obstacles.

2.2.2. Incentives and factors encouraging employees to join e-government work environment are unclear and may be insufficient.

2.2.3. The educational administration in its current situation is characterized by its inability to benefit from the technological styles available in its sectors

2.2.4. Some databases systems used in the networks currently available in the educational administration are characterized by lack of linking between them.

2.2.5. Backup copying systems for data and information currently used in the educational administration are characterized by vagueness

2.2.6. Human labor size is not observing the needs and requirements of e-government applications in educational administration field.

2.2.7. Presence of tangible weakness in employees culture regarding e-government applications.

2.2.8. Subjects do not feel support of higher administration at the Ministry of Education to the policy of applying e-government in educational administration field.

2.3.Results of third pivot:

2.3.1. At the time the subjects feel significance of simplifying the procedures activated by the process in the educational administration, others believe it is complicated and as such do not assist in the adaptation process.

2.3.2. The educational administration needs more improvement and change in its organizational charts to be able to adapt with e-government work environment.

2.3.3. The timetable regarding provision of automated services through the internet is characterized by ambiguity.

2.3.4. Legislations concerning e-government in educational administration field is not known in view of subjects.

2.3.5. No indicators present showing adaptation of current administrative relationship between administrative departments of the educational administration that may contribute in its adaptation with e-government work environment.

2.4.Results of fourth pivot:

2.4.1. Process of human element development in the educational administration with regard to e-government applications is characterized in its entirety by ambiguity.

2.4.2. Category of professional grades are much feeling to the ambiguity of the efforts exerted in development of human element in educational administration in the field of e-government compared to their counterparts in educational levels category.

2.5.Results of fifth pivot:

2.5.1. There is a need for more efforts to be exerted to make the educational administration community aware by the e-government transactions program (Yesser)

2.5.2. Tasks and acts of Yesser program are characterized by incentive and provision of technical support to governmental sectors including the educational administration sector.

2.5.3. Contributions of Yesser program in educational administration automation are unclear in view of subjects.

2.6.Results of sixth pivot:

2.6.1. Currently used educational portals do not observe the interactive aspects whether in administration or through communication with others.

2.6.2. Communication of educational portal with other sectors is characterized by ambiguity
2.6.3. Subjects do not know extent of benefit or degree of linking of other automated governmental sectors with the educational portal.
2.6.4. Employee is able to complete some administrative transactions using the educational portal but this is not known to the subjects.
2.6.5. Process of data transfer between the Ministry and external sectors is unclear to the subjects despite its presence.

Suggestions

Since the researcher arrived to the obstacles encountering the educational administration within e-government work environment and identified extent of infrastructure adaptation, availability of development efforts towards.

The human element and procedures should be followed to moving the educational administration to e-government work environment, he suggest the following:

1. Reorganizing the work of the body entrusted to activate the procedures related to adaptation with e-government work environment. This includes finding legislations and structures and distribution of tasks and roles between those assigned.
2. Reconsidering the Ministry website on internet as per design and function.
3. Issue of work manuals and guiding manuals to all the Ministry sectors
4. conducting workshops for those assigned to understand and conceive directives and instructions of e-government transactions program (Yesser) and their application in the adaptation process.
5. Organizing training courses for employees in the fields of e-government and methods of benefiting from them.
6. Reconsidering the current organizational structures and maps at the Ministry of Education for more association and harmony between different sectors.
7. Reconsidering the adopted mechanisms for nominating employees for English language courses and computer in manner securing balance between males and females and between educational levels and professional grades.
8. Increase of opportunities for joining education diploma programs for employees of professional grades and increase of training opportunities in administrative sciences to employees of educational levels.

9. Conducting additional studies and survey researches for the administrative situation in the Ministry and external sectors aiming to improve the administrative, organizational and technological environment

Damascus University
Faculty of Education
Department Of
Comparative Education



Educational Management Applications According to E-Government Environment

Designing Model for Educational Management Web Portal (EMWP)
at the Ministry of Education in Kingdom of Saudi Arabia
A Dissertation Presented to Obtain Doctorate Degree in Education

Prepared by

Jehad Saleh A. Zenalabden

Co-Supervisor

Dr. Muhammad Hallq
Doctor in Department
of Comparative Education

Faculty Of Education in
Damascus University

Supervisor

Prof. Asmah Elias
Professor in Department
of Curricula and Teaching Methods

Faculty Of Education in
Damascus University

Damascus 2009-2010 / 1430-1431